

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma

Restonomi

2014

Marika von Schöneman

TARJOILIJAN TYÖ TULEVAISUUDESSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Restonomi | Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

2014 | 48+5

Marita Antikainen

Marika von Schöneman

TARJOILIJAN TYÖ TULEVAISUUDESSA

Tämä opinnäytetyö kertoo tarjoilijan ammatista ja sen tulevaisuudesta. Opinnäytetyössä on käytetty tutkivaa skenaariomenetelmää, tavoitteena on tehdä neljä skenaariota tarjoilijan ammatista tulevaisuudessa. Tulevaisuuden työnkuva on vuodesta 2021 50-vuotta eteenpäin, koska kyseiset vuodet nousivat esiin tausta-aineistosta. Näiden skenaarioiden kautta voidaan huomioida miten tarjoilijan työ tulee muuttumaan eri vaihtoehtojen seurauksena. Tarjoilijan työtä tutkitaan historian, nykypäivän ja tulevaisuuden kautta. Päätelmissä kerrotaan mitkä valinnat ja ulkoiset muutostekijät vaikuttavat eri skenaarioiden syntyyn. Koulutuksen järjestäjälle, ravintola-alan yrittäjälle, tarjoilijalle ja asiakkaalle annetaan ehdotuksia miten he pystyisivät omalla toiminnallaan vaikuttamaan ravintola-alan ja tarjoilijan työn laadukkaaseen kehittymiseen kohti tavoiteskenaariota. Lopuksi tarkastellaan yleisemmin tarjoilijan työn muutosta ja arvostusta ajan saatossa.

ASIASANAT:

Tarjoilijan työ, historia, tulevaisuus, trendit, skenaariot.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Specialisation Hospitality Management

2014 | 48+5

Marita Antikainen

Marika von Schönerman

WAITER'S AND WAITRESS' OCCUPATION IN FUTURE

The present bachelor's thesis discusses the waiting as a profession and how it will be in future. The study is conducted by using the scenario method, which is common in futurology. The study results present four different scenarios of the waiter's/waitress' occupation after 2021. The study is based on a literature review of previous studies and on an interview of Anna Kirveennummi, who is a Master of Science and futurist.

The topic is approached from the historical, current and futurological points of view. The history, the current situation and future are studied by conducting a literature review. In addition, the data to study the future was collected by conducting an interview. The focus of the present study is on the trends in the restaurant business, news and employment reports. Prior research has shown how to develop the waiter's/waitress' profession in the best possible way.

The results of the previous studies indicate that better understanding about the future of the waiter's/waitress' profession is needed.

.

KEYWORDS:

Waiter, waitress, history, future, trends, scenario

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	8
2.1 Tausta-aineisto ja aineistonkeruumenetelmät	8
2.2 Ennakoinnin- ja skenaarion määritelmä ja skenaariomenetelmä	10
3 TARJOILIJAN TYÖ	12
3.1 Tarjoilijan määritelmä	12
3.2 Tarjoilijan työn historia	13
3.3 Tarjoilijan työ, koulutus, ammattitaitovaatimus ja alan vetovoimaisuus	16
4 TARJOILIJAN TYÖ- SKENAARIOIDEN TAUSTA-AINEISTO	19
4.1 Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportin tulokset tarjoilijan työstä, muutostekijöistä ja koulutuksesta	19
4.2 Anna Kirveennummen haastattelun tulokset	21
4.3 Ravintola-alan trendit ja tutkimukset	24
5 TARJOILIJAN TYÖN SKENAARIOT	32
5.1 Hyvin menee – skenaario	32
5.2 Pirstaloituminen-skenaario	34
5.3 Koneet tulevat-skenaario	36
5.4 Katastrofi-skenaario	37
6 PÄÄTELMÄT	40
7 EHDOTUKSIA JA LOPPUSANAT	43
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1. Anna Kirveennummen haastattelun aihealueet

KUVIOT

Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys.	7
Kuvio 2. Hyvin menee-skenaario.	33
Kuvio 3. Pirstaloituminen-skenaario.	35
Kuvio 4. Koneet tulevat- skenaario.	37
Kuvio 5. Katastrofi-skenaario.	38
Kuvio 6. Tausta-aineistossa esiintyvät tulevaisuuspolun aihealueet.	40
Kuvio 7. Koulutuksen kehittämissuunta kohti tavoiteskenaariota.	44
Kuvio 8. Tarjoilijan työ kohti tavoiteskenaariota.	45
Kuvio 9. Ravintolan toiminta kohti tavoiteskenaariota.	46
Kuvio 10. Asiakkaan toiminta kohti tavoiteskenaariota.	47

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä kuvataan tarjoilijan työtä ja tavoitteena on tehdä tutkivan skenaariomenetelmän avulla neljä erilaista skenaarioita tarjoilijan työstä. Aluksi opinnäytetyössä kuvaillaan työn aineistonkeruuta ja aineiston käsittelytapaa. Tarjoilijan käsitettä ja tarjoilijan työtä historiasta tähän päivään kuvaillaan. Teoreettisena pohjana historian kuvaamisessa on käytetty Merja Sillanpään (2002) kirjallisuutta majoitus- ja ravitsemisalan historiasta. Nykypäivän vaatimuksia on kuvattu tarjoilijoiden oppikirjojen ja ajankohtaisten ammattikuvausten ja ammattitaitovaatimusten avulla.

Skenaarioiden tausta-aineistona on matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti, tulevaisuustutkijan asiantuntijahaastattelu ja ajankohtaiset kansainväliset ja kansalliset ravintola-alan trendiraportit, sekä muut alaa koskevat tutkimukset. Tarjoilijan ammatti sisältyy erottamattomana osana majoitus- ja ravitsemisalaan, joten työ sivuaa osittain koko alaa ja alan suhdanteita. Asiakasnäkökulma tulee esiin tausta-aineiston kautta, joissa on asiakkaiden arvo- ja mielipidetutkimusten tuloksia. Menetelmänä on käytetty valmiiden dokumenttien lisäksi asiantuntijahaastattelua. Haastateltavana on ollut Turun yliopistolla työskentelevä tulevaisuustutkija Anna Kirveennummi, jonka erikoisala on ruoka, tulevaisuus ja green care. Tutkivan skenaariomenetelmän avulla tuloksia on verrattu keskenään ja niistä esiinnousseista megatrendeistä, trendeistä, heikoista signaaleista ja muutostekijöistä on rakentunut polku neljälle eri skenaarioille tarjoilijan työstä, jotka voivat olla mahdollisia tulevaisuuksia. Neljässä eri skenaarioissa tulee esiin tarjoilijan koulutuksen, työnkuvan, työympäristön sekä ammattitaitovaatimusten muutoksia eri vaihtoehtojen seurauksina. Tässä työssä skenaariot on nimetty: hyvin menee-, pirstaloituminen-, koneet tulevat- ja katastrofiskenaarioihin.

Päätelmissä kerrotaan tausta-aineistossa esiin nousseet aihealueet, jotka vaikuttavat eri skenaarioiden syntyyn. Koulutuksen järjestäjä, ravintola-alan yrittäjä, tarjoilija ja asiakas saavat ehdotuksia miten pystyisivät omalla toiminnallaan vaikuttamaan ravintola-alan ja tarjoilijan työn laadukkaaseen kehittymiseen ja

lopuksi tarkastellaan yleisemmin tarjoilijan työn muutosta ja arvostusta historialta nykypäivään. Kuviossa 1 on kuvattu opinnäytetyön viitekehystä.



Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys.

Kuvio 1 kuvaa tulevaisuuspolkujen ja niistä muodostuneen neljän eri skenaarion tausta-aineistot, joita ovat olleet matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti, tulevaisuustutkijan asiantuntijahaastattelu ja ravintola-alan trendiraportit sekä ravintola-alan tutkimukset. Tämän aineiston pohjalta on tehty neljä vaihtoehtoista skenaariota tarjoilijan työn tulevaisuuksista.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Tausta-aineisto ja aineistonkeruumenetelmät

Tässä työssä tulevaisuuspolkujen rakentamisen tausta-aineistona on käytetty majoitus- ja ravitsemisalan osaamistarveraportin antamaa tietoa asiakaspalvelun osaamistarpeesta vuosille 2021-2026, tulevaisuustutkija Anna Kirveennummen asiantuntijahaastattelussa saatua tietoa tarjoilijan työstä tulevaisuudessa, jopa 50-vuotta eteenpäin ja heinäkuussa 2014 sähköisessä muodossa löytyviä ravintola-alan trendiraportteja, suhdannebarometreja, ajankohtaisia alaan liittyviä tutkimuksia ja artikkeleita. Näistä tiedoista on poimittu trendejä, jotka nousevat esillä kaikissa lähteissä jossain muodossa, sekä hiljaiset signaalit, jotka voivat tulevaisuudessa nousta vahvoiksi ja löytyvät vain osasta tausta-aineistoa. Teknologian tuoma kulttuurinmuutos ja ulkoiset muuttujat, jotka ovat tausta-aineistosta, on huomioitu skenaarioissa. Tausta-aineistoa analysoimalla on muodostunut neljä eri tulevaisuuspolkua, jotka kaikki voivat olla mahdollisia. Tulevaisuuspolut on jaettu neljään eri skenaarioon. Skenaario yksi on toivottu ja se on nimetty ”hyvin menee”. Skenaario kaksi on mahdollinen, jonka nimi on ”pirstaloituminen”. Skenaario kolme on teknologinen skenaario, jota kuvaa nimi ”koneet tulevat”. Skenaario neljä ei ole toivottu ja sen nimi on ”katastrofi”.

Skenaarioita tehdessä ei ole käytetty työn alussa kerrottua historiatietoa tietolähteenä. Historiakatsauksen tavoitteena on antaa lukijalle käsityksen alan muutoksista ja ymmärrystä alan vaiheista ja siitä, että ala on hyvin vanha. Historian kautta voi huomata miten alan arvostus on kasvanut ja kuinka paljon se on muuttunut sekä muuttuu koko ajan yhteiskunnan mukana. Historiaan liittyviä seikkoja on huomioitu opinnäytetyön lopussa.

Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportissa (2012) on ennakoitu koko matkailu- ja ravitsemisalan tulevaisuutta Suomessa skenaariomenetelmällä. Se oli laaja koko Suomen kattava opetushallituksen alaisuudessa toteutettava ennakointi-projekti. Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportissa ei ole eritelty pelkästään tarjoilijan työhön liittyviä osaamistarpeita vaan siihen on koottu

yleiset osaamistarpeet ravitsemisalan palveluiden ammattiteissa. Näistä osaamistarpeista on tähän opinnäytetyöhön poimittu aiheet, jotka liittyvät tarjoilijan ammattiin eli koko raporttia ei ole huomioitu tulevaisuuspolkuja tehtäessä.

Haastattelu on perusmenetelmä aineistonkeruussa. Haastattelutyylejä ja tapoja on useita. Teemahaastattelusta sanotaan, että se ”on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto- ja järjestys puuttuu.” Avoimesta haastattelusta sanotaan, että ”haastattelija selvittelee haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sitä mukaan, kun ne tulevat aidosti vastaan keskustelun kuluessa.” (Hirsjärvi ym. 2004.)

Tässä opinnäytetyössä yhtenä aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, jossa on avoimen haastattelun piirteitä. Turun yliopiston tulevaisuustutkija Anna Kirveennummi antoi haastattelun 7.7.2014 klo: 12.15–14.15 työhuoneessaan Turun kauppakorkeakoulun tiloissa. Anna Kirveennummen tutkimusalueita on ruoka ja green care, joiden vankka tuntemus näkyy haastattelussa. Aihealueet (Liite 1) oli lähetetty haastateltavalle etukäteen sähköisesti. Haastateltava nosti esiin haastattelun aikana listan ulkopuolisia aihealueita liittyen tarjoilijan työhön. Nauhoitettu haastattelu on litteroitu. Opinnäytetyöhön on otettu mukaan haastattelun pääasiat, joista kerrotaan kappaleessa 4.2. Kappaleen 4.2 kaikki tiedot ovat Kirveennummen haastattelun tuloksia.

Ravintola-alan trendiraportteja, alan suhdannebarometreja ja muita alan tutkimuksia on käytetty tausta-aineistona. Maksullisia laajoja kansainvälisiä vuoden 2014 trendiraportteja ei ole käytetty suoraan lähteenä vaan tieto on lehdistön ja ravintola-alan yhdistysten julkaisemista artikkeleista ja raporteista. Trendiraportit ovat lähinnä Suomen ja Amerikan ravintola-alaa koskevia trendejä ja osa näistä tutkimuksista oli tehty Britanniassa. Osa tausta-aineistosta on arvostettujen, yksityisten alan vaikuttajien kirjoittamia sähköisiä julkaisuja tai lehdistön ajankohtaista aineistoa. Aineistossa on majoitus- ja ravitsemisalan raportteja ja -suhdannebarometreja. Kappaleessa 4.3 ravintola-alan trendit ja tutkimukset tuloksia on aineiston lopussa verrattu matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarve-raportin tuloksiin ja Kirveennummen haastattelun tuloksiin.

2.2 Ennakoinnin- ja skenaarion määritelmä ja skenaariomenetelmä

Foresight eli ennakointi määritellään Oxford English Dictionarysta (2002) ”kyvyksi nähdä asioita ennen kuin ne ovat tapahtuneet ja huolenpidoksi tulevaisuudesta” (Kuusi ym. 2013, 18–19). Opetushallituksen ylläpitämässä ennakkoinnin tietopalvelu Enstissä ennakointi määritellään tulevaisuustutkimuksen synonyymiksi, joka on ”tulevaisuutta kohti muuttuvan nykyisyyden hallintaa mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa koskevan tiedon avulla.” Tulevaisuustutkimus määritellään Enstissä ”tulevaisuutta koskevan intuitiivisen tai muun tietämyksen keräämistä, kriittistä analysointia, luovaa syntetisointia ja systemaattista esittämistä” (OPH 2014). Tulevaisuustutkimukset lähtökohdat ovat monitieteelliset, jotka tarjoavat näkökulmia ja menetelmiä, joiden avulla nykytiedon valossa voidaan tähyttää tulevaisuuteen. Tulevaisuudentutkimuksen tavoitteena on luoda todellisuuteen perustuvia skenaarioita, jotka ovat monipuolisia ja kattavia. (Kamppinen ym. 2002, 7,25.)

Hiltunen (2012) mukaan ennakointiin liittyvät keskeiset käsitteet ovat megatrendit, trendit, heikot signaalit ja villit kortit. Megatrendit sisältävät useita trendejä ja kuvaavan nykyhetkeä, ne vaikuttavat useilla elämänalueilla ja ovat levinneet laajasti. Trendit koostuvat useista heikoista signaaleista, trendit eivät ole uusimpia muotivillityksiä vaan suurempia suuntauksia, jotka näkyvät lähimenneisyydessä, tässä hetkessä ja jatkuvat mahdollisesti tulevaisuudessa. Heikot signaalit ovat mahdollisia merkkejä tulevasta muutoksista eli ne kertovat tulevat trendit niille, jotka osaavat tulkita oikein heikkoja signaaleja. Villit kortit ovat omana ryhmänä nopeasti tapahtuvia laaja-alaisia muutoksia. Villit kortit tulevat yllättäen, odottamatta ja niihin on vaikea varautua. (Hiltunen 2012, 74–145).

”Skenaario tarkoittaa erityisen merkittävää toteutettavissa olevaa mahdollista maailmaa, siis sellaisia reittejä ja maailmantiloja mahdollisten maailmojen polustossa, johon halutaan kiinnittää erityistä huomiota. Skenaariot voivat olla erityisen houkuttelevia tai erityisen katastrofaalisia mahdollisia maailmoja, eli sellaisia, joita on järkevää ottaa huomioon tulevaisuuteen kuljettaessa.” (Kamppinen ym., 2002, 31.) Kuusi ym. (2013, 330) kuvaa skenaariota tulevaisuuspoluk-

si, ”joka muodostuu valintatilanteita korostaen ajallisesti peräkkäisistä, mahdollisten tulevaisuuksien sarjasta.” Skenaarioiden laadintaprosessissa voi olla erilaisia menetelmiä.

Opetushallituksen (2014) mukaan skenaariomenetelmät jaetaan tutkiviin ja tavoitteellisiin skenaarioihin. ”Tutkivissa skenaarioissa lähdetään tarkastelemaan menneisyyden ja nykyhetken trendejä ja jatketaan niitä tulevaisuuteen. Usein pyritään mahdollisimman uskottaviin kehityskulkuihin siten, että vaihdellaan eräitä perusoletuksia.” (OPH 2014.) ”Tavoitteelliset skenaariot perustuvat tulevaisuuskuviin, visioihin halutusta tai pelätystä tulevaisuuden tilanteesta.” (OPH 2014). Kuusi ym. (2013) määrittelee menetelmien sisältävän kvalitatiivisia eli laadullista ja kvantitatiivisia eli määrällistä menetelmiä ja niiden yhdistelmiä. Skenaariot ovat tulevaisuudentutkimuksen työkaluja, ne eivät ennusta tulevaisuutta vaan antavat näkymiä mahdollisista tulevaisuuksista. Hiltunen (2012) kertoo, että skenaariomenetelmiä on yhtä paljon kuin skenaarioiden tekijöitäkin.

Tämän opinnäytetyön skenaarioiden laadintaan on käytetty tutkivaa skenaariomenetelmää. Skenaariotyöskentelyyn aineistoa on kerätty Taipale-Lehdon (2012) matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportista, asiantuntijahaastattelulla ja ravintola-alan kansallisista ja kansainvälisistä trendiraporteista ja muista alan tutkimuksista. Tämän opinnäytetyön tausta-aineistossa on käytetty kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä.

3 TARJOILIJAN TYÖ

3.1 Tarjoilijan määritelmä

Tarjoilijan lyhyt määritelmä ei kuvaa tarjoilijan työn monipuolisuutta, mutta kertoo työtehtävän keskeisen tarkoituksen. Alla olevista määritelmistä ensimmäinen on Suomen työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämästä ammattinetistä. Toinen määritelmä on tarjoilijan koulutusta järjestävän perinteikkään ravintolaoppilaitoksen Ravintolakoulu Perhon kotisivuilta. Kolmas määritelmä on Yhdysvaltain työministeriön ylläpitämästä sivustosta tarjoilijan työstä.

”Ravintolan tarjoilija esittelee asiakkaille ruokia ja juomia, ottaa vastaan tilaukset, tarjoilee ruoka-annokset ja juomat sekä laskuttaa asiakkaan tilaukset” (Ammattinetti 2014.)

”Tarjoilija on asiakaspalvelun ja myynnin ammattilainen, jolla on hyvät sosiaaliset taidot, hyvä kielitaito ja laaja tuotetuntemus. Taitavalla tarjoilijalla pysyy useampikin lautanen kädessä ja tarjotin tasapainossa. Tarjoilija suosittelee ruokiin sopivia juomia ja valmistaa erilaisia juomasekoituksia. Tarjoilijan pelisilmä ja tilannetaju eivät petä muuttuvissakaan tilanteissa.” (Ravintolakoulu Perho 2014.)

Tarjoilijat ottavat tilauksia ja tarjoilevat ruokaa ja juomia asiakkaille ravintola-alan yrityksissä (BLS, 2014).

3.2 Tarjoilijan työn historia

Varhaisimpia tietoja ravintola-alasta ja tarjoilijoista löytyy 3000–2000 eKr. Soinin (1964, 13–21) mukaan ennen Roomalaisten valtakautta on jo syöty omilla ruokailuvälineillä, pöydissä oli liinat ja asiakkaat ovat makoilleet leposohvilla. Tarjoilijoina toimi miehiä ja naisia.

Nykyinen ravintolakulttuuri ja samalla tarjoilijan työ on saanut alkunsa 1700-luvun Pariisista Ranskan vallankumouksen jälkeen. Aiemmin keittiömestarit, kokit ja hovimestarit olivat työskennelleen hoveissa ja aristokraattien yksityistalouksissa ja oppineet niissä yläluokan etiketin ja ruokailutottumukset. Ranskan vallankumouksen jälkeen he jäivät työttömiksi ja he perustivat omia ravintoloita Pariisiin. (Sillanpää 2002, 18–20).

Ranskalaiset kokit menestyivät ja sen myötä ranskalainen keittiö ja palveluetiikki levisivät koko Eurooppaan ja siitä tuli gastronominen normi. 1700-luvun puolessa välissä syntyi ranskalainen tarjoilutapa, jossa ateria koostui kolmesta eri katteesta, joihin sisältyi useita eri ruokia. Tarjoilija toi jokaisen katteen ruokailajit kerralla esille ja esitteli ne asiakkaalle. Tarjoilija leikkasi salissa ruoat annoksiksi, annosteli ne ja tarjoi asiakkaille arvon mukaisessa järjestyksessä. Ruokia pidettiin kuumina koko kattauksen ajan vesihauteilla, joita lämmitettiin hehkuvilla hiilillä. (Sillanpää 2002, 26.)

1860-luvulta suosioon nousi yksinkertaisempi venäläinen tarjoilutapa. Siinä ruoka laitettiin jo keittiössä annosteltuna hopeavadille, josta se tarjottiin suoraan asiakkaalle ruokailujärjestyksessä. Asiakkaat saivat ruoan lämpimänä, jolloin se oli parhaimmillaan. Ruokailu sopeutui keskiluokkaiseen maailmaan, jossa ihmiset kävivät töissä, eikä heillä ollut mahdollisuutta käyttää paljon aikaa ruokailuun. (Sillanpää 2002, 22–26.)

Suomeen ravintola-ala ja samalla tarjoilijan ammatti tuli 1700-luvun Pariisista, mutta gastronomia Suomessa sai vaikutteita Venäjän-, Ranskan- ja Skandinaavian keittiöstä. 1812 valmistui Turkuun ensimmäinen hienempi ravintola ja ravintolaelämä Turussa vilkastui. Ravintola-alan yrittäjät olivat lähes yksinomaan

Saksasta ja Ruotsista tulleita ammattilaisia. Ravintoloiden henkilökunta oli myös ulkomaalaista, tarjoilijoina toimi erityisesti Ruotsista tulleita naisia ja yleinen ravintolakieli oli ruotsinkieli 1900-luvulle saakka. Asiakkaina oli ruotsinkieliset ja kaupunkilaiset. Ravintoloihin liitettiin 1800-luvulla vahvasti prostituutio. (Sillanpää 1991, 6-12).

Ensimmäisen maailmansodan jälkeen ravintoloitsijoina olivat suomenruotsalaiset ja suurin asiakaskunta olivat ruotsalaiset ja venäläiset. Suomen itsenäistymisen seurauksena 1918 ravintoloiden henkilökunta ja asiakkaat suomalaistui-
vat. Ulkomaalaista henkilökuntaa ei enää tullut maahan ja osa vanhoistakin lähti pois. Kieltolain aikaan, 1919–1932, ammattitaitoon ei kiinnitetty huomiota ja ravintoloiden arvostus oli alhainen. Tarjoilijoiksi siirtyi usein yksityiskotien palveluskuntaa. Kansallinen ravintolakulttuuri alkoi kieltolain jälkeen 1932. Suomalaisella ravintolakulttuurilla oli omat ominaispiirteensä, kuten naisvaltaisuus ja tiukasti säädelty alkoholipolitiikka. Ravintola merkitsi asiakkaalle ensisijaisesti alkoholin anniskelupaikkaa, jossa hänen tuli osata käyttäytyä asiallisesti. (Sillanpää 2002, 157.) Tarjoilija oli asiakaspalvelun lisäksi asiakkaan tarkkailija ja joutui usein lopettamaan myynnin tai ainakin säännöstelemään sitä, vaikka asiakas olisi halunnut ostaa lisää (Sillanpää 2002, 127–128).

Kieltolain jälkeen ravintolahenkilökunnan ammattitaidottomuudesta tuli ongelma ja ensimmäinen ravintolakoulu perustettiin Helsinkiin 1935, mutta se ei saanut koulutettua tarpeeksi henkilökuntaa kasvavaan kysyntään nähden (Sillanpää 1991, 6-12, 67–74). Sillanpään (2002) mukaan vielä 1950-luvulle saakka nais-
tarjoilijan ja prostituoidun välistä eroa pidettiin pienenä.

1930-luvulla tarjoilijan ammatti oli verrattavissa yrittäjiin, jotka työskentelivät toisten tarjoamissa tiloissa. Vuoteen 1938 asti tarjoilijoiden ansiot koostuivat pitkälti juomarahoista ja sen vuoksi he joutuivat miellyttämään kaikenlaisia asiakkaita. Hienommat ravintolat suosivat miehiä tarjoilijoina, he kuitenkin leimautuivat helposti homoseksuaaleiksi. 1930-luvulla miestarjoilijan pukeutuivat näyttävästi frakkiin ja saivat upeat työskentelypuitteet, mutta eivät saaneet yleistä arvostusta työstään. Alemmat hintaluokan paikat suosivat naisia. (Sillanpää 2002, 169 - 170.) Palkka-asteikko oli laaja, parhaissa paikoissa palkka oli yhtä

hyvä kuin korkea-arvoisella virkamiehellä, mutta huonommissa ravintoloissa palkka koostui lähes yksinomaan juomarahoista. Sesonkiaikaan ylioppilaat työskentelivät ravintoloissa, vaikka vakituinen henkilökunta vierasti heitä. Tarjoilijat osasivat suomea, suurin osa ruotsia ja osa tarjoilijoista puhui myös venäjää. (Sillanpää 1991, 67 - 74.)

1950-luvulla säännöstely oli suurimmillaan ja anniskeluohjekokoelman avulla tarjoilijan valvonnassa asiakkaita opetettiin sivistyneisiin tapoihin. (Sillanpää 2002, 92.) Alaa kohtaan periytyneet ennakkoluulot pitivät tarjoilijan työn arvostusta kuitenkin matalana vielä 1960-luvulla. Henkilökuntaa oli vaikea saada, vaikka koulutusta aloitettiin laajemmin useissa ammattikouluissa. Lehdistö arvosteli suomalaisia tarjoilijoita töykeiksi, jäykiksi ja hitaiksi. (Sillanpää 2002, 100 - 101.) Vuonna 1965 ryhtiliike testasi tarjoilijoiden ammattitaitoa ja tulokset kertoivat, että parannettavaa on teknisessä osaamisessa, kohteliaisuudessa, tuotteiden suosittelussa ja yleisessä asenteessa. (Sillanpää 2002, 127 - 128).

1970 -1980-luvuilla ihmiset kiinnostuivat ruoista ja juomista ja tarjoilijan ammatin arvostus näkyi kohonneina palkkoina. Ravintolat erikoistuivat, tuli pubeja ja pizzerioita. Ravintoloiden ja hotellien ketjuuntuminen kiihtyi. Tiukat pukeutumissäännöt poistuivat ja asiakas saattoi valita itse ravintolansa. Asiakkaat eivät enää katsoneet pelkästään juomien prosentteja vaan arvostivat juomien makua. (Sillanpää 2002, 157, 162, 193, 224.)

1990-luvulla ravintolaelinkeino vapautui. Ravintola-sana alkoi lähestyä englanninkielistä sanontaa hospitality industry. Ravintola-sana ei enää tarkoittanut asiakkaalle tai ravintoloitsijalle pelkästään paikkaa jossa sai anniskella alkoholia vaan laajeni yleisesti koko alan käyttöön. (Sillanpää 2002, 11 – 13.)

2000-luvulla ravintola-ala on kasvanut voimakkaasti ja se työllistää nuoria enemmän kuin muut alat keskimäärin (Lappi 2014). 2000-luku on ollut alan vapautumista, kilpailun kiristymistä, monipuolisempia liikeideoita, etnisten ravintoloiden lisääntymistä, pop up- ravintoloiden nousua, michelintähti ravintoloita, tv-kokkeja ja koko kansan viinintietouden kasvua. Ruuasta ja viineistä on tullut lähes koko kansan kiinnostuksen kohde. Mediassa puhutaan päivittäin ravinto-

loista, ruuasta ja palvelusta. Tämä kaikki yhdessä on nostanut alan arvostusta. Asiakkaiden kasvanut tietämys ruuista, juomista ja asiakaspalvelusta on nostanut tarjoilijan ammattitaidon merkitystä.

3.3 Tarjoilijan työ, koulutus, ammattitaitovaatimus ja alan vetovoimaisuus

”Usein luullaan, että tarjoilijan työ on pelkkää juoksemista ja astioiden kantamista. Parhaimmillaan se on kuitenkin elämysten tuottamista asiakkaille.” (Olanterä 2014.)

”Ravintolan tarjoilijan työ on asiakaspalvelua ja myyntityötä. Tarjoilija opastaa usein asiakkaat pöytiin, jonka jälkeen hän esittelee ja myös suosittelee ruokia ja juomia. Tyypillisesti aluksi otetaan juomatilaukset. Otettuaan tilaukset vastaan tarjoilija välittää ne keittiölle, josta hän tuo valmistuneet annokset asiakkaiden pöytään ja tarjoilee ne. Tarjoilija tuo myös asiakkaiden toivomuksesta esimerkiksi lisää juomia ja jälkiruoan ja kahvin. Laskutus kuuluu tehtäviin lopuksi. Tarjoilijan tehtäviin kuuluu myös pöytien kattamista ja siistimistä. Työhön kuuluu myös kassakoneen käyttämistä. Työvuoron päättyessä tarjoilija tekee tilityksen.” (Ammattinetti 2014.)

Tarjoilija on ennen kaikkea asiakaspalvelija, jossa tarjoilijan ja asiakkaan vuorovaikutus on välitöntä. Tarjoilijalle hyvät tavat ja luonteva käytös kuuluvat asiantuntemuksen lisäksi ammattitaitoon. Näin hän saa luotua hyvän palveluilmapiirin, minkä asiakas aistii. Tarjoilijan siisti ulkoinen olemus, puhtaat asialliset vaatteet, siisti kampa ja ryhdikäs olemus ovat ravintolan käyntikortti asiakkaalle. Myönteinen palveluasenne, yhteistyökyky, sopeutumiskyky ja joustavuus ovat tärkeitä ominaisuuksia tarjoilijalla. Tarjoilijan työssä vaaditaan ravintola-alan laaja-alaista tuntemusta ja itsenäistä kehittymiskykyä. Kielitaito on tärkeä osa-alue, sekä tarjoilutekniikan hallinta. Ympäristövastuu ja asiakkaiden, sekä työkavereiden turvallisuudesta huolehtiminen on osa ammattitaitoa. (Hemmi ym. 2008, 47 - 53.) Ammattinettissä on näiden vaatimusten lisäksi painotettu ravintolan tuotteiden- ja palvelujen tuntemista. Kiireessä tarvitaan kyky järjestelmälliseen työskentelyyn, päässälaskutaitoa sekä hyvää muistia. Alkoholilainsäädän-

nön tuntemus tulee olla kunnossa ja toiminta sen mukaista. Tarjoilijan täytyy sietää stressiä ja hankalia tilanteita kiireisessä työympäristössä. Työ on fyysisesti raskasta, joten ergonominen työskentely on hyvä hallita. (Ammattinetti, 2014.)

Tarjoilijoiden koulutus on majoitus- ja ravitsemisalan ammatillista koulutusta. Ammattitutkintonimike on hotelli-, ravintola-, ja catering-alan perustutkinto, josta tarjoilija valitsee asiakaspalvelun koulutusohjelman. Koulutusta järjestetään useassa ammattikoulussa kansallisesti, toisen asteen koulutuksen järjestäjiä oli 134 vuonna 2013, mutta kaikissa niissä ei ole tarjoilijan koulutusta. (OKM 2014.) Nuorilla koulutus kestää 3 vuotta ja sisältää 120 opintoviikkoa ja aikuis- koulutuksessa tarjoilijan koulutus kestää 2 vuotta ja sen voi suorittaa näyttötutkintona. Koulutusta saa myös oppisopimuskoulutuksena. (OKM, 2014.)

Majoitus- ja ravitsemisalan ammatillista peruskoulutusta järjestetään ympäri Suomea. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025 raportissa selviää, että vuonna 2009 aloituspaikkoja oli 5 035 ja tavoiteskenaariossa keskimääräinen aloittajatarve nuorten koulutukseen vuosina 2014–2018 on 4370 eli laskua koulutuksessa tulee olemaan. Samassa raportissa arvioitiin, että ravintola-alalle työllistyy jatkossakin jonkin verran työllisiä ilman alan peruskoulutusta. (Hanhijoki ym. 2011.) Koulutus ja tutkimus vuosina 2011–2016 kehittämissuunnitelmassa raportoidaan, että koulutusta suunnataan työelämän tarpeiden mukaan ja toisen asteen koulutusta kehitetään joustavaksi ja yksilöllisesti (OKM, 2012).

Hotelli- ravintola- ja catering alan tutkintotavoitteissa todetaan, että tarjoilija ”osaa toimia asiakaspalvelijan tehtävissä erilaisin liikeideoin tai toiminta-ajatuksin toimivissa ravintoloissa tai julkisen sektorin toimipaikoissa. Työpaikkoja voivat olla kahvilat, ravintolat, henkilöstöravintolat, liikenneasemat, pikaruoka-, juhlapalvelu- tai matkailuyritykset sekä suurtalousalan toimipaikat. Tarjoilija kunnostaa asiakastiloja ja laittaa esille myytäviä tuotteita sekä esittelee, myy ja tarjoilee asiakkaille tuotteita ja palveluja. Hän palvelee yksittäisiä asiakkaita ja asiakasryhmiä. Hän tekee yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa asiakkaiden viihtyvyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Hän toimii työssään

kestävän toimintatavan ja hygieniavaatimusten mukaisesti, noudattaa anniskelumääräyksiä sekä muita alan sopimuksia ja säädöksiä.” (OPH 2014.)

Kilpailutoiminta on hyvää koulutusta ja ammatissa kasvamissa tarjoilijalle. Tarjoilijaopiskelija voi osallistua opiskeluaikana taitaja kilpailuihin ja tarjoilija opiskelijoiden SM-kilpailuihin. Ammattitaitoisille tarjoilijoille järjestetään kerran vuodessa vuoden tarjoilija-kilpailu.

Skills Finland on kattojärjestö, joka koordinoi vuosittaisia ammattitaidon taitaja kilpailuja, taitaja kilpailuja on järjestetty vuodesta 1988 lähtien. Tarjoilulaji on yksi taitajiin osallistuvista kilpailulajeista. Kilpailu on tarkoitettu alle 20-vuotiaille alan opiskelijoille. Sen taustalla on muun muassa opetusministeriö. Voittaja pääsee kilpailemaan Euroopan mestaruudesta EuroSkillsiin ja sieltä voittaja pääsee maailmanmestaruuskilpailuihin WorldSkillsiin. (SkillsFinland 2014.)

Kokki- ja tarjoilijaopiskelijoiden SM-joukkuekisarit järjestetään vuosittain perinteisten ravintolakoulujen kesken 1980-luvun alusta lähtien ja ne on tarkoitettu alan opiskelijoille. (Winnova 2014.)

Vuoden tarjoilija-kilpailun järjestää Elo-säätiö. Se on suomalaisen ruokakulttuurin edistämissäätiö. Kilpailu on järjestetty Helsingissä Gastromessujen yhteydessä vuodesta 2013 lähtien. Vuoden tarjoilija kilpailu on tarkoitettu alan ammattilaisille. Vuoden 2014 voittaja oli Toni Yksjärvi ja kilpailun päätuomari Janne Marin kuvasi voittajaa huippuasiakaspalvelijaksi, jonka persoona oli osa palvelukokemusta. Tärkeitä ominaisuuksia olivat kokemus, ammattitaito, itsevarmuus, asiakastyytyväisyys ja tarjoilijan kyky saada asiakkaat nauttimaan. (Elosäätiö 2014).

Alan vetovoimaisuus on korkealla. Nuorille, peruskoulun ja lukion päättäneille, suunnatussa tutkimuksessa keväällä 2014 selvisi että ravitsemus- ja matkailuala oli nuorista kaikista aloista kiinnostavin vaihtoehto kouluttautua. (TAT 2014.)

4 TARJOILIJAN TYÖ- SKENAARIOIDEN TAUSTA- AINEISTO

4.1 Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportin tulokset tarjoilijan työstä, muutostekijöistä ja koulutuksesta

Seuraavassa kappaleessa selvitetään matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportin tuloksia ja skenaarioita.

Turvallisesti kehittyvä-skenaariossa kuvataan, että palvelukulttuuri on laadukasta ja kuluttajat vaativat ekologisuutta ja eettisyyttä. Alan palveluiden kysyntä on lisääntynyt, nuoriso käyttää enemmän rahaa alan palveluihin samoin ikääntyvät matkailijat. (Taipale-Lehto 2012, 11–12.)

Kävipä huonosti ja näin nopeasti- skenaariossa asiakkaiden taloudellinen tilanne huono ja kulutus on lähes olematonta. Säiden ääri-ilmiöiden takia ruokahuolto on häiriintynyt. Alaa ei arvosteta ja ammattitaitoisia työntekijöitä ei saada. Suomalainen kuluttaja on omavarainen ja tekee lähes kaiken itse. (Taipale-Lehto 2012, 13.)

Yllätyksellinen utopia-skenaariossa Suomalaisesta kulttuurista ollaan ylpeitä ja siitä pidetään kiinni. Alan julkinen koulutus on lakkautettu ja yhteisöt sekä yrityksen kouluttavat itse työntekijänsä. Alan palvelut pohjaavat arvoihin, kuten puhtaus, turvallisuus, aitous ja rehellisyys. Kuluttajat ovat arvomaailmassaan eettisiä ja kestäviä tai siirtyneet virtuaalimaailmaan ja korvaavat ravintonsa esimerkiksi pillereillä. (Taipale-Lehto 2012, 13–14.)

Tässä ollaan- skenaariossa palvelualalla on kieli- ja kulttuurihaasteita, kuten venäjän- ja kiinan kieli. Vuokratyövoiman käyttö jatkuu ja on vakiintunut, työvoiman riistäminen on yleistä. Itsepalvelu on lisääntynyt, sosiaalista mediaa hyödynnetään verkostoitumisessa ja markkinoinnissa. Osa asiakkaista kuitenkin haluaa henkilökohtaista palvelua. Suomalainen kuluttaja on laatu- ja hintatietoi-

nen, mutta ei ole valmis maksamaan palveluista niiden kannattavuuden vaatimaa hintaa. (Taipale-Lehto 2012 14–15.)

Ravitsemisalan palveluammattissa keskeisiä osaamistarpeita ovat suomen kielen taito, kohtuullinen englannin kielen taito ja jokin muu kieli esimerkiksi venäjän- tai kiinan kielen taito, tieto- ja viestintätekniikan perustaidot, sosiaalisen median hallinta, ergonomiaosaaminen ja projektityöskentelytaidot. Kaikissa ravitsemisalan palveluammattissa pitää ymmärtää myös hygieniaosaaminen ja omavalvonta, aistinvarainen laadunvalvonta, erityisruokavalio- ja allergiatietämys, ravitsemussuositukset, elintarvikkeiden tuotetuntemus ja laatuluokittelu, saatavuuteen ja sesonkeihin liittyvä osaaminen, anniskeluosaaminen sisältäen lainsäädännön ja juomatietouden, alan lainsäädännön tuntemus, tuntee etniset ruokakulttuurit ja kotimainen ruokakulttuuri, tulee ymmärtää logistiikkaan liittyvä tavaroiden pakkaaminen, kuljettaminen ja tarjoilu, ekologisuuteen ja eettisyyteen liittyvät tekijät, sekä pienissä yrityksissä tulee hallita tavaroiden ja palvelujen ostaminen. (Taipale-Lehto 2012, 21–22.)

Jokaisen työntekijän tulee ymmärtää taloudellinen ajattelu ja omata sisäinen yrittäjäyys, samoin verkostoitumisen taidot niin kollegojen- kuin organisaatioiden välillä. Asiakaspalvelutaidot, myyntialttius ja myyntitaidot ovat tärkeä osa-alue, erityisesti kyky huomioida myynnissä erilaiset kohderyhmät. (Taipale-Lehto 2012, 21–22.)

Työyhteisöosaamisessa korostuu oman ja toisen työn arvostaminen, työehtosopimusten tuntemus ja taito noudattaa niitä. Työntekijän tulee hallita organisaatiokohtaiset ohjeet ja käytännöt. Yhteistyö, tiimityötaidot sekä työhyvinvointi koskettaa jokaista. (Taipale-Lehto 2012, 22.)

Henkilökohtaisia ominaisuuksia on ammattilypeys eli oman osaamisen arvostaminen sekä luottaminen omaan osaamiseensa. Alalla tarvitaan joustavuutta, paineensietokykyä, halua kehittää itseään jatkuvasti ja kykyä priorisoida asioita ja tehtäviä. Kaikkien tulee pystyä seuraamaan alan kehitystä. Paikallistuntemus ja sen hyödyntäminen palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä, myynnissä,

markkinoinnissa ja asiakassegmentoinnissa on tärkeää - varsinkin esimiehille. (Taipale-Lehto 2012, 22.)

Koulutuksen kehittämisessä toivottiin, että rajapinnat koulutusten välillä huomioidaan ja koulutukseen otettaisiin vain motivoituneita henkilöitä, kieltenopetuksen tulisi monipuolistua, turvallisuus-, eettisyys- ja vastuullisuus tulisi huomioida, yhteistyö alan eri toimijoiden välillä pitäisi lisääntyä, lisäksi ”opettajan muutuva rooli on tunnustettava, toiminnan kilpailukyvyn ylläpitämiseksi tarvitaan lisää tutkimus- ja selvitystietoa, ennakointiin kehittävää opetusta tulee vahvistaa ja projektiosaamiseen tähtäävää koulutusta tulee kehittää.” (Taipale-Lehto 2012, 31–32.)

4.2 Anna Kirveennummen haastattelun tulokset

Anna Kirveennummi (2014) mainitsi, että ennakkoinnissa on vaikea keksiä mitään todella uutta, mitä ei ole jo kokeiltu maailmalla jollain tavalla. Todellisuudessa asiat tapahtuvat jo paljon aiemmin tai aivan eritavalla, kuin mitä tulevaisuustutkijat ennakoivat. Tässä olevat asiat voivat toteutua tai ravintola-ala voi muuttua aivan täysin ja raha tuleekin muualta, kuin ruuasta ja juomasta tulevaisuudessa. (Kirveennummi 2014.)

Teknologia on vahvasti mukana tuomassa kulttuurinmuutosta. Tarjoilijan työssä älyteknologian avulla voi tulla oma tarjoilijaportaali, jossa on virtuaalinen tarjoilija, joka voi olla lisäksi superjulkkis, tai tarjoilukokemus voi olla muuten erityinen elämys. Itsepalvelu on automatisoitu paikassa, jossa käy harvoin ihmisiä. Tekniikan avulla saadaan ajatus ihmisestä, joka tarjoilee asiakkaalle ruoan. Etäyhteyksien kautta asiakas saa erityispalvelua tarpeen vaatiessa. Japanissa on jo käytössä hologrammitarjoilija ja maksu suoritetaan kännykän kautta (Eater 2014). Tilauksen teko älypöydän kautta on tätä päivää Pizza Hutissa (Eater 2014). Nämä vaihtoehdot eivät kuitenkaan sovi kaikille asiakkaille, mutta teknologia tulee olemaan yhä enemmän läsnä kaikkialla. 3D-tulostuksen avulla voidaan kikkailla muodoilla ja saada asiakkaalle yksityiskohtaisia ja yksilöllisiä lisä tuotteita tai annoksiin koristeita. (Kirveennummi 2014.)

Tarjoilijan ammattitaitoon voi tulla toinen ammatti, jossa tulee lisäksi aineeton hyöty yritykseen. Esim. tarjoilija lajittelee, tunnistaa ja huolehtii energijakeen eteenpäin energialaitokselle. Jätteiden lajittelu tulee yleistymään tulevaisuudessa ja jätettä hyödynnetään yhä enemmän, tämä näkyy työnkuvassa jossain määrin. Tarjoilija voisi opiskella sisustusta ja hyödyntää esteettistä osaamista tarjoilijan työssä. Tarjoilija voi olla lisäksi siivoaja tai vanhusten seuralainen. Tarjoilija voi olla ravitsemusneuvoja, joka antaa hyvät neuvoja syömiseen ja annosten kokoamiseen. Tarjoilija ja terapeutti, joka saisi asiakkaan pysähtymään ja antaa neuvoja elämänhallintaan tarjoilun aikana. Näin asiakas saisi ravintolakäynnillä kokonaisvaltaisempaa hyötyä. (Kirveennummi 2014)

Viestintä tarjoilijalle voi muuttua sosiaalisessa innovaatiossa, tulevaisuudessa ei enää viittoilla tai huudella tarjoilijalle, vaan avun tarpeen voisi pyytää esimerkiksi värikoodilla, joka löytyy pöydästä. Ipadin kautta palvelupyyntö on mahdollista, mutta tuntuu kylmältä tavalta kommunikoida. Tärkeää olisi nopea palvelu, jossa tarjoilija huomaisi asiakkaat oikeassa järjestyksessä oikeudenmukaisesti. (Kirveennummi 2014.)

Yksilölliset kokemukset ja terveellisyysbuumi ovat megatrendit, johon syvennyttään vahvemmin. Terveysbuumin mukana tulleet heikkona signaalina ovat linjastojen kalorilaskurit, jotka tulevat yleistymään ravintoloissa. Sisustukseen villiruoka- ja luomuruoka on tuovat syötäviä maisemia, jolloin pihassa kaikki mikä kasvaa on syötävää. Ne tukevat myös mielenrauhaa trendiä. Älytekstiilit tuovat kestävyyttä, jolloin lika ei tartu. Vastuullisuus on trendi ja yrityksen pitää luoda itsestään vastuullinen mielikuva. Ekologisuus on vahvana ja kierrätys on kiinnostava tulevaisuuden ala. (Kirveennummi 2014.)

Wau-palvelu ja elämyksellisyys ovat pinnalla, samoin toistettavuus ja turvallisuus. Sinkkumaailmassa on paljon yksinäisiä ihmisiä jotka haluavat kokea yhteisöllisyyttä syödessä. Pitkät pöydät ovat ravintolan sisustuksessa trendi jo pitkään ja käytännöllisiä myös tilankäytössä. Aistikokemukset, kuten sokeiden ravintolat, jossa tarjoilijat ovat sokeita ja koko tarjoilutapahtuma tapahtuu pimeässä (Onoir 2014), ovat uusia. (Kirveennummi 2014.)

Robotit ovat tulevaisuutta, jonka työtehtävät kehittyvät ajan myötä. Voi olla, että ensin ne lajittelevat energiajakeen, siivoavat ja lopulta palvelevat. Julkiset varat ovat niukat, eikä sillä sektorilla ole varaa maksaa ihmisten palkkaa, sinne robotteja kehitetään ensin. Ravintolatarjoilussa robotit ottaisivat vastaan ihmisten perustilaukset ja toimisivat ihmistarjoilijan apuna raskaissa työvaiheissa. Ihmistarjoilija olisi tulkki, matkaopas tai lisämyynnintekijä, joka samalla viihdyttää asiakkaita. (Kirveennummi 2014.)

Ympäristöpassin, hygieniapassin ja anniskelupassin lisäksi voisi olla vielä vaativampia alan sertifikaatteja, jotta saisi tarjoilijan ammattikunnasta vielä arvostetumman, eikä kouluttamaton henkilökunta pääsisi alalle. Hygieniapassi ei riitä jos epidemiat jylläävät, vaan ravintoloiden pitäisi suunnitella koko omavalvontaprosessi uudella tavalla. Esimerkiksi kuparikahvat tulisivat ravintolakäyttöön, koska kupariin bakteerit tarttuvat heikosti. Epidemiamaailmassa ihmiset eivät uskalla käydä ulkona ja ravintoloissa. (Kirveennummi 2014.)

Koulutus voi jatkua nykyisenä tai muuttua niin, että ketjut alkavat kouluttaa omia työntekijöitä. Esimerkiksi Hesburger-akatemia. Tarjoilijoille pop up-ravintoloissa työskentely olisi ammattia syventävä aihe. Koulutus voi muuttua niin, että nykyiset oppilaitokset tuottaisivat laadukkaita koulutuspolkuja ja toimisivat koulutuksen laadunvalvojina, mutta itse koulutus tapahtuisi etukäteen sovituissa työpaikoissa. Koulutus loppuu täysin jos kunnallisen sektorin rahat loppuvat tai opetushallitus päättää leikata alan koulutuksen pois. (Kirveennummi 2014.)

Ennakointitarve tarjoilijan koulutuksessa on työkalujen käytön opetusta. Tarjoilija oppii ymmärtämään syyn ja seurauksen. Ennakointitaito olisi tarjoilijan ajattelutapa tulevaisuuden tekemiseen, jossa omilla teoilla voi muuttaa maailmaa pieninkin teoin. Esimerkiksi jos nyt hymyilen tänään, asiakas voi tulla huomennakin. Sisäinen yrittäjäyys on tarjoilijan asenne työntekoon. (Kirveennummi 2014.)

Pilleriruokailu ei tule olemaan mahdollista, koska ihmisen fysiologia ei voi hyödyntää sitä. Juotavat ateriat, smoothiet, ovat ateriainnovaatioita, jossa kaikki vitamiinit saadaan juoden ja vastaavat asiakkaan toiveeseen helposti ja nope-

asta. Ruokia mietitään myös suurien brändien kautta, mikä on Niken ruoka? Mikä on Ferrarin ruoka? Teeman ympärille luodaan ravintolakonsepteja esimerkiksi Marimekko-kahvila.

Kuluttajat haluavat nopeaa ja helppoa, asiakas haluaa helpotusta elämään. Pyritään lähestymään asiakkaan arkea niin, että ravintola on siellä missä asiakas on esimerkkeinä trendikäs street food, ruokarekat ja kotipalvelut.

Tarjoilija voi vaikuttaa työllistymismahdollisuuteensa. Ammattitaidon lisäksi ulkoisilla ja henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on lisäarvoa, kuten ulkonäöllä, painolla, ei ulkoisia tatuointeja, hyvät hampaat, kielitaito. Kielitaidon voi tarvittaessa hankkia ulkoistettuna tai tekniikan avulla. Hyvinvoinnin pitää näkyä ulospäin, työntekijä ei voi olla stressaantunut tai ärtynyt. 50- vuotta eteenpäin ei tule suu- resti vaikuttamaan tarjoilijan työhön ja tarpeeseen, ammatti on ollut tuhansia vuosia ja tulee jatkumaan. Nälänhätä voi tuoda suuria muutoksia, jolloin ihmiset syövät vain itse valmistamaa ruokaa. Silloinkin on miljoonia ihmisiä, jotka ovat vajaakykyisiä ja tarvitsevat apua. 50-vuoden päästä asiakas haluaa edelleen ihmisen tarjoilijaksi, jonka kanssa hän voi keskustella enemmän kuin robotin kapea-alaisen sovelluksen kanssa. Robotti ei varmasti tule syrjäyttämään ihmistä, mutta hyvä robotti on parempi kuin huono tarjoilija. (Kirveennummi 2014.)

4.3 Ravintola-alan trendit ja tutkimukset

Älyteknologia luo kulttuurinmuutosta, totesi Kirveennummi (2014) haastattelussa. Amerikan trendeissä nousi esiin, että suuri ryhmä asiakkaita haluaa tehdä ravintolatilaukset sähköisesti ja saada samalla sähköisesti ajan tasalla olevan tiedon tilauksensa odotusajasta (Gramigna 2014). Palvelu nopeutuu ja tilauksista tulee täsmällisemmät teknologian avulla. Tilaukset pöydästä iPadilla tulevat olemaan yksi tekninen ratkaisu tulevaisuudessa. (HI 2014.) 1990- ja 2000-luvulla syntynyt milleniaalisukupolvi ja y-sukupolvi ovat ravintola-alan ydinasiakkaita 5-10 vuoden päästä, he haluavat nopeat wi-fi palvelut käyttöönsä ja käyttävät sosiaalista mediaa tiedon etsimiseen sekä raportoimiseen. Sosiaalinen media ja kännykkä ovat symbioosissa ja kännykän mobiilisovellukset ovat mer-

kittäviä markkinoijia, jossa asiakkaiden kommentit merkitsevät eniten. Websivut ovat yrityksen tärkein kontaktipinta asiakkaaseen ja ne pitää päivittää reaaliaikaisiksi ja helppokäyttöisiksi. (Rauch 2013.) Tästä voisi tehdä johtopäätöksiä, että nettisivujen pitää nyt ja tulevaisuudessa kaikilla yrityksillä olla ajan tasalla, koska se on kaikkien asiakkaiden tärkein tietolähde yrityksestä ja sen tuotteista. Osaamistarpeissa tämä on huomioitu sosiaalisen median ja tieto- ja viestintätekniikkataitojen hallintana. Asiantuntijahaastattelussa nousi esiin, että teknologia tuo kulttuurinmuutosta, joka tulee muuttamaan tarjoilijan työnkuvaa.

Terveellisyys ja turvallisuus ovat megatrendejä, selvisi Kirveennummen (2014) haastattelussa. Ruokateollisuuden sivustolta löytyi markkinatutkimusyritys RTS selvitys Suomen ruokatrendeistä 2014. Niitä ovat proteiinit, villiruoka ja terveellisten ruokien maku. Trendinä ovat luonnolliset ja puhtaat raaka-aineet, jotka lupaavat rauhaa sekä rentoutusta. Välipalojen piristävä vaikutus ei tule kofeiinista vaan luonnosta. Maku on tärkeää terveellisyyden lisäksi, mutta terveellisenkin pitää maistua hyvältä ja olla houkutteleva. Proteiinin käyttöä lisätään välipaloissa, luonnollisten proteiinipitoisten ruokien käyttö lisääntyy. Britannian ja Amerikan markkinoille on kehitetty pastaa, nuudeleita ja sipsejä, jotka sisältävät runsaasti proteiinia. (Ruokatieto 2013.) New Yorkista raportoidaan, että ruokanurkkaukset ovat suurentuneet halleiksi, joissa voi syödä ja ostaa paikallista lähiruokaa mukaan. Teebaarit ja soodalaitteet, joilla voidaan laittaa hiilihappoa jopa teeheen ja kahviin ovat tämän vuoden trendi. (Baum 2014.) Soodan tuleminen näkyy myös Starbucksissa, kun siellä myydään lisääaineetonta soodaa, fizziota, asiakkaille (Taloussanomat 2014). Tämä näkyy osaamistarpeessa tarjoilijan ravitsemusosaamisen kautta ja Kirveennummen (2014) haastattelussa terveellisyys nousi megatrendiksi, joka vahvistuu.

Amerikassa alkoholin myynti on laskenut vuonna 2013 0,9% ja laskua odotetaan vuonna 2014 (Freed 2014). Toisaalta tuorepuristetut mehut ovat tulossa miljoonien ihmisten elämäntylyksi. Ihmisille, jotka ovat liian kiireisiä syömään porkkanan, mutta valmiita maksamaan tuoreesta vitamiinipitoisesta juomasta. Nopea palvelu, ainutlaatuisuus, paikalliset raaka-aineet, käsityön leima, erikoistuminen yhteen tuotteeseen ovat baarien tulevaisuutta. Ravintoloissa terveelli-

syys on pinnalla, mikä näkyy koko ravintolan imagossa. (Baum 2014.) Ibiksen, 2014, raportin mukaan asiakkaat ovat yhä terveystietoisempia ja ravintolat, jotka eivät vastaa tähän trendiin ovat menettäneet asiakkaitaan. Ruokalistojen ja henkilökunnan tulisi tietää ruoan terveysarvoista. (IBIS 2014.) Tecnimicin ravintola-alan trendit 2014 raportissa selviää, että asiakas pitää vakuuttaa, että kaikki on autenttista ja totta. Ruokalistalla kerrotaan tarkasti mitä raaka-aineita on käytetty ja mistä ne ovat tulleet. Paikallisuus on tärkeämpää kuin koskaan. Toisaalta jos ravintola markkinoi olevansa italialainen ravintola myös raaka-aineet, ruoan valmistustapa ja palvelu pitää olla alkuperäistä italialaista. (Tecnomic 2014.)

Näiden tietojen pohjalta proteiinit tulevat lisääntymään asiakkaan annoksissa, ravintolassa nautittavista juomista yhä suurempi osa on alkoholittomia ja terveelliset tuorepuristetut mehut lisääntyvät ravintoloissa. Tarjoilijan tulee tietää raaka-aineista, niiden alkuperästä ja ravintosisällöistä yhä enemmän. Tämä on huomioitu osaamistarpeissa ravitsemukseen liittyvien suositusten osaamisessa, sekä kotimaisen, että etnisten ruokakulttuurien tuntemuksessa. Kirveennummen (2014) haastattelussa aihe nousi esiin terveellisyys megatrendinä ja haastattelussa esiin noussut esimerkki linjastosta, joka punnitsee tarkasti asiakkaan syömät raaka-aineet ja raportoi siitä sähköisesti asiakkaalle.

Elämyksellisyys on trendi, selvisi Kirveennummen (2014) haastattelussa. Englannissa huhtikuussa 2014 tehty tutkimus selvittää, että parhaiten asiakkaat saa tyytyväiseksi hyvä palvelu. Asiakkaat haluavat rahoilleen laadukasta vastinetta. Ravintoloiden lajikirjo ei ole koskaan ollut yhtä monipuolinen kuin nyt ja kilpailu asiakkaista on ankara. (BH 2014.) Ravintoloiden design tekee asiakaskokemuksesta suuremman, elämys on suurempi kuin pelkästään ruoka ja palvelu antavat. Designissa pyritään huomioimaan trendit, kuten terveellisyys, yhteisöllisyys, värit, musiikki ja tekniikka, mitkä tukevat ravintolan imagoa. (QSR 2014.) Ruokamatkustelijat ovat yksi asiakassegmentti, nämä etsivät kulinaarisia kokemuksia kohtuullisella hinnalla. Heitä varten ravintoloiden ja hotellien pitää parantaa tarjontaansa. Asiakaskunta on pirstaloitunut ja monet etsivät ainutlaatuisia ja yksilöllistä kokemusta. (Rauch 2013.) Ravintola valitaan sen mukaan, että se sopii asiakkaan elämänkatsomukseen (HI 2014). tarjoilijoiden osaamis-

tarpeissa tämä huomioidaan tarjoilijan kykynä seurata alan kehitystä ja kehittää itseään. Kirveennummen (2014) haastattelussa trendinä nousivat esille alan pirstaloituminen ja asiakkaiden halu elämyksellisyyteen, sekä yhteisöllisyyden merkitys.

Wow- asiakaspalvelu tulee yhä tärkeämmäksi vuonna 2014. Se on vaikuttava, ainutlaatuinen asiakaskokemuksen, joka ylittää asiakkaan kaikki odotukset. Palvelu jakaantuu neljään tasoon: tavallinen, odotettava, toivottu ja wow. Tavallista palvelua saa joka paikassa, odotettavaa palvelua saa suurimmassa osassa ravintoloita, toivottua palvelua löytyy usein hyvistä hotelleista ja ravintoloista, mutta wow-palvelu on ainoa tapa varmistaa yrityksen jatkuminen ja uusiutuminen. Milleniaanit ovat 2000-luvulla syntyneitä ja heidän ansiotasoa on 5-10 vuoden päästä korkealla ja he kuluttavat paljon. He ovat valmiit maksamaan hienosta kokemuksesta. (Rauch 2013.) Suomessa tehdyssä arvotutkimuksessa selvisi, että alle 55-vuotiaiden suurin arvoryhmä on elämykselliset. Mitä nuoremasta vastaajaryhmästä oli kyse, sitä suurempi joukko edusti näitä arvoja. Artikkelissaan Rahkonen (2014) kertoi, että vastaajatyhmän taustalla oli humanistiset arvot, he keräävät kokemuksia ja sosiaalista verkostoitumista. (Rahkonen 2014, 29 - 32.) Tästä voi ennakoida, että tämän joukon ikääntyessä elämyksellisten määrä kasvaa. Ravintola-alan tulisi pystyä tarjoamaan elämyksiä tälle suurelle asiakasryhmälle. Elämys on kokonaisvaltainen kokemus, johon liittyy hyvä asiakaspalvelu, hyvä ruoka ja oikea ympäristö, jotka kaikki yhdessä tukevat asiakkaan arvoja. Osaamistarpeissa aihe nousi esiin tarjoilijan asiakaspalvelutaidossa ja palvelualttiissa toiminnassa, joka huomioi erilaiset kohde-ryhmät. Kirveennummen haastattelussa trendinä nousi eettisyys ja elämyksellisyys. Yrityksen toiminta pitäisi näkyä ulospäin eettiseltä ja samalla tuottaa elämyksiä eri asiakasryhmille.

Muissa tutkimuksissa, suhdanteissa ja artikkeleissa esiin tuli uusia trendejä ja suhdanteita, kuten ravintoloiden lisääntyminen kauppojen sisälle on nouseva trendi Amerikassa, sen uskotaan lisäävän asiakkaiden viihtyvyyttä kaupassa ja ostavan ravintolapalveluiden lisäksi kaupan tuotteita, miesten on myös miellyttävämpi odottaa baarissa vaimojaan, jotka tekevät ostoksia. (Baum 2014.)

Tämä nousi esille Kirveennummen (2014) haastattelussa aiheena, että ravintolapalvelut tulevat ihmisten lähelle, nyt ne ovat Suomessa jo urheilukatsomoissa.

Amerikassa tarjoilijan työpaikkoja odotetaan tulevan lisää 6 % vuodesta 2012 vuoteen 2014 mennessä. Työpaikan saannin oletetaan olevan erittäin hyvä, koska joka vuosi alan jättää moni työntekijä. (BLS, 2014.) Suomessa ravintoloihin on syntynyt vuosien 2000–2012 välillä 8600 uutta työpaikkaa ja alan uskotaan pitkällä aikavälillä olevan kasvava. Vuonna 2000 ravintoloissa työskenteli 56500 henkilöä ja vuonna 2012 ravintoloissa työskenteli 65100 henkilöä. (Ma-Ra, 2014.) Ekonomisti Jouni Vihmo, Skål Internationalin kokouksessa Sealifessa 2013 ennakoi myös, että pitkän aikavälin näkymät ovat hyvät, vaikka tällä hetkellä on vaikeaa ja suhdanteet huonot. (Vihmo 2013, 32.) Työllisyys vaihtelee kunnittain, sillä niiden vetovoimakohteet ja luonnonolosuhteet ovat hyvin erilaisia. Syksyn 2013 ammattibarometrissa kerrottiin, että työvoiman tilanne syksyllä 2013 oli hyvä, mutta sesonkiaikaan on pula ammattitaitoisista tarjoilijoista ja kokeista erityisesti Lapin hiihtokeskuksissa ja rannikkoseudulla. (Harju-Autti 2013, 13.) Kevään 2014 ammattibarometrissa ennustetaan, että työvoimankysynnän kasvavan kevään- ja kesän sesonkityöhön. (Tuomaala 2014, 3.) Talvella sesonkityötä on Lapin hiihtokeskuksissa. Kesäaikaan sesonkityötä löytää huvipuistoista, vesipuistoista, puuhamaista ja erilaisista kulttuuritapahtumista. (Ammattinetti 2014.) Seattlessa on tarjoilijan minipalkka vaatimukset nostettu 16 dollariin ja ravintoloitsijat ovat aiheesta järkyttyneitä. Tämän uskotaan vaikuttavan siihen, että ravintolat hankkivat tabletteja tilausten tekoon ja näin säästävät tarjoilijan kustannuksista. (Freed, 2014.) Suomessa työehtosopimus määrittelee tarjoilijan vähimmäispalkan. Tarjoilijan työkokemus voi nostaa palkkaa ja työnantaja voi maksaa halutessaan suurempaa palkkaa, mitä työehtosopimus edellyttää. Vuonna 2010 keskipalkka tarjoilijalla oli 2094 euroa kuukaudessa. (Ma-Ra 2014.) Taloussanomien kertoo Wall Street Journalin uutisoivan Amerikasta, että tarjoilijan työn arvostus näkyy palkassa. Hienossa ravintolassa voi työskennellä yliopistokoulutuksen saanut tarjoilija, jonka alan tuntemus on hyvin laaja. Tarjoilijan palkka on tippien kanssa helposti 80 000 dollaria vuodessa, mutta voi nousta 150 000 dollariin vuodessa. (Taloussanomien, 2014.) Palkkukseen Kirveennummi ei suoraan ottanut kantaa, mutta esiin nousi pirstaloitu-

misen trendi, jossa työskentelisi muutamia superTarjoilijoita isolla T:llä eli suu-
rella palkalla, vaikka suurin osa tarjoilijoista olisi matalapalkkaisia. Tablettien
käyttö tilauksissa sopii älyteknologian tuomaan kulttuurinmuutokseen.

Ala on suhdanneherkkä ja tarjoilijoiden työtilanne elää alan suhdanteiden mu-
kaan. Ammattitaito ja koulutus takaavat alalla työllistymisen parhaiten ja kokoai-
kaisesti myös huonojen suhdanteiden aikana. Suhdannebarometrissa 2014 to-
detaan Suomen kansallisten suhdanteiden olevan edelleen vaatimattomat, mut-
ta palvelualalla tilanne on muita työllisyysaloja parempi, vaikkakin normaalia
heikommalla tasolla (EK, 2014.) Amerikassa tilanne on valoisampi, koska ravin-
toloiden myynti on kasvanut alkuvuoden 2014 (RH, 2014). Amerikassa suurinta
kasvua on ollut pikaruokaravintoloiden ja perheravintoloiden keskuudessa (NRA
2014). Suomessa anniskeluravintoloiden alkoholin myynnin lasku jyrkkeni alku-
vuonna 2014, laskien 7 %. Henkilöstöravintoloiden, pikaruokaravintoloiden ja
ruuan myynti oli laskussa vuonna 2013, samalla toimipaikkojen määrän kasvu
on hidastunut. Suhdannenäkymät Suomen ravintola-alalla kesällä 2014 eivät
ole valoisat, johtuen kotitalouksien ja yritysmyyntin heikosta tilanteesta sekä
matkailijoiden vähenemisestä. Ravintola-alaa rasittaa myös Suomen korkea
verotus ja muut kulut. (Vihmo 2014.) Suomalaisten Viron matkailu ja sieltä al-
koholin tuonti omaan käyttöön on lisääntynyt, samalla alkoholin myynti on las-
kenut anniskelupaikoissa. Alkoholiuomien myyntijakaumassa 11 % on ravinto-
lamyyntiä, 22 % tuodaan ulkomaanmatkoilta ja loput 67 % myy Alko ja muut
vähittäiskaupat, selviää Valviran anniskelutilastoista Ma-Ran mukaan. (Ma-Ra
2014.) Jos sama trendi jatkuu, niin alkoholia myydään yhä vähemmän ravintola-
tiloissa ja tuodaan kotiin yhä enemmän Suomen rajojen ulkopuolelta. Ma-Ran
teettämässä Ravintolaruokailun trendit- tutkimuksessa suomalaiset käyttävät
ravintolapalveluja yhä enenevässä määrin. 2002 puolet suomalaisista oli käynyt
ravintolassa viimeisen kahden viikon aikana. Vuonna 2010 65 prosenttia ja
vuonna 2012 75 prosenttia suomalaisista oli käyttänyt ravintolan palveluja vii-
meisen kahden viikon aikana. (Vihmo 2012.) Horeca-alan rekisteristä selviää,
että vuonna 2013 ruoka-annoksia on ostettu kodin ulkopuolelta 15 miljoonaa
enemmän kuin kaksi vuotta aiemmin, nousua oli erityisesti etnisten ravintoloi-
den annosmyynnissä. (Perälahti 2014.) Tämä tukee ekonomisti Vihmon esitys-

tä, että alan näkymät ovat valoisat pitkällä aikavälillä. Kirveennummen haastattelussa nousi esiin myös, että uusia tarjoilijoita tarvitaan vielä 50-vuodenkin päästä.

Uusia ruokamakuja tulee Koreasta ja Skandinaviasta. Kiinnostus säilöttyyn ja hapatettuun ruokiin kasvaa. Juomat ovat myös happamampia. (Tecnomic 2013.) Tämä huomioitiin osaamistarpeissa eri ruokakulttuurien tuntemisella ja ravitsemusosaamisella. Suhdanneraporteissa oli etnisten ravintoloiden käyttöaste noussut Suomessa ja Kirveennummen haastattelussa pirstaloituminen sopii tähän.

Pääateriat sekoittuvat, asiakkaat eivät halua syödä kolmen pääaterian tahtiin, he syövät aamiaiseksi päivällistä ja päinvastoin, he jättävät aterioita väliin. Ravintoloilla on innovatiivisia aamiaisia, kuten kana-, kalkkuna- ja pihvi aamiaista tai tulisia wrappeja tarjolla koko päivän. Aamiaislounasravintolat ovat hyvä markkinarako, jotkin paikat tarjoavat myöhästä aamiaista 24 h/vrk. (Tecnomic 2013.) Milleniumit asiakkaina napostelevat välipaloja pitkin päivää, asiakkaat eivät ole niinkään kiinnostuneita välipaloista kuin niiden hyvästä käteen sopivuudesta ja autoystävällisistä pakkauksista. (Tecnomic 2013.) Bloombergin haastattelussa Michael Whiteman kertoo luksusmenyiden olevan Amerikan trendi 2014, jolloin kahden hengen maistelumenu, juomineen ja tipin kanssa saattaa maksaa jopa 1000 dollaria. Raaka-aineena paistettu kana on trendituote, joka maksaa 70 dollaria kahden hengen annos New Yorkissa. (Whiteman 2013.) Amerikassa fine dining in tulossa vakaasti takaisin talouden piristyessä. Vuonna 2013 alalla on ollut 5 % nousu. (RH 2014.) Suomen trendit mukailevat hyvin paljon kansainvälisiä trendejä, mutta fine dining ei ole Suomessa kasvava ala, laadukkaat bistrot sen sijaan lisääntyvät. Osaamistarveraportin yhdessä skenaariossa tärkeänä asiakaskuntana pidettiin nuoria ja ikääntyviä matkailijoita, he sopivat tähän trendiin. Samalla valmiit menut juomasuosituksineen ovat taloudellinen tapa toimia, koska maistelumenuja myymällä voidaan ennakoida tarvittavat raaka-aineet mahdollisimman hyvin. Tarjoilijan osaamistarpeissa aihe on huomioitu hyvänä myyntitaitona ja sisäisenä yrittäjyytenä.

Globalisaatio tekee suuret kansainväliset markkinat. Kiinasta matkustaa joka vuosi 100 miljoonaa lomailijaa ulkomaille, joten ulkomaisia matkustajia odotetaan lisää Amerikkaan, joista 10 miljoonaa on kiinalaista. (Rauch 2013.) Osaa-
mistarveraportissa tämä on huomioitu alan muutostekijänä, lähinnä Venäjän ja Aasian merkitys Suomessa on suuri, sekä tarjoilijan työssä kielitaidon hallintana.

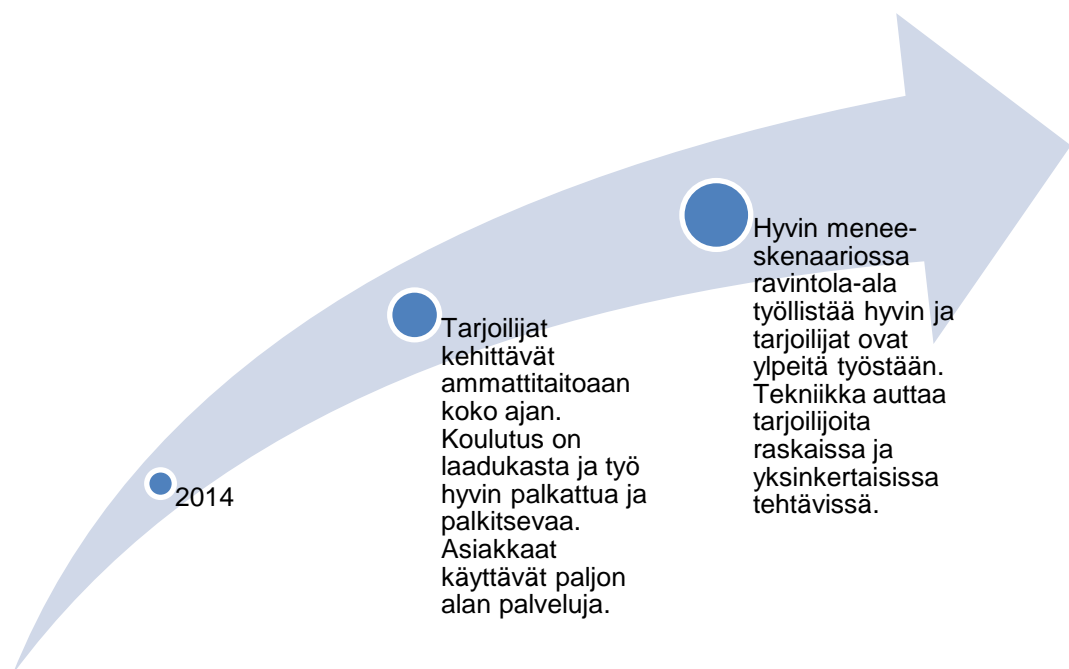
5 TARJOILIJAN TYÖN SKENAARIOT

Opinnäytetyön tausta-aineiston tuloksista on tutkivalla skenaariomenetelmällä tehty neljä skenaarioita tarjoilijan työstä tulevaisuudessa. Nämä neljä eri skenaariota kuvataan tässä kappaleessa.

5.1 Hyvin menee – skenaario

Lähtökohdat ovat hyvät, ravintola-alan arvostus ja tarjoilijoiden koulutus ovat erittäin hyvällä tasolla. Koulutusta kehitetään laatustandartein yhä tasokkaammaksi ja tasalaatuisemmaksi, eikä työelämään ei pääse lainkaan kouluttamattomia henkilökuntaa. Tarjoilijat saavat vastuullisen ja ekologisen koulutuksen, sekä vankkaa markkinointi ja teknologista osaamista perusammattitaidon lisäksi. Ravinto- ja terveystieteiden osaamista on painotettu koulutuksessa perustaitojen lisäksi. Tarjoilijat kouluttavat itseään kunnianhimoisesti ja suostuvat työskentelemään vain ravintoloissa joissa on läpinäkyvyys esillä koko tuotantoketjussa ja he voivat olla ylpeitä työpaikkansa toimintatavoista. Maksullisella lisäkoulutuksella tarjoilijat voivat hankkia lisätaitoja ja palkkaus nousee ammattitaidon mukaan. Globaalitalous ja julkinen talous on saatu hyvään nousuun ja asiakkaat käyttävät alan palveluita runsaasti. Ihmiset kokevat elämänsä niin kiireiseksi, etteivät tee itse juuri lainkaan ruokaa. Ravintolat ovat satsanneet terveelliseen, johon kuuluu riittävän proteiinin saantiin, mausta tinkimättä. Asiakkaat ymmärtävät vastuullisen kuluttamisen ja yritykset toimivat samoin. Palvelut ovat turvallisia, terveellisiä ja tuottaisivat elämyksiä. Tarjoilutapahtuma on rauhoittava ja mieltä hoitava tilanne, jossa asiakas kokee saavansa mielenrauhaa. Tekniikkaa hyödynnetään paljon: tilaus ja maksu tapahtuvat sähköisesti. Palvelutapahtuma on nopea, tuotteet on mietitty valmiiksi menuiksi juomineen, jotta asiakkaan olisi helppo valita kokonaisuus ja ravintolan olisi helpompi kontrolloida menekkiä. Tarjoilijoilla on robotit apulaisena työssään, ne suorittavat fyysisesti raskaimmat työt. Tarjoilija kuitenkin tekee ajatustyön, keskustelee asiakkaan kanssa tuotteista, tekee lisämyyntiä, sekä varmistaa asiakastyytyväisyyden.

Tarjoilija kuuntelee asiakkaan toiveet yksilöllisesti ja ymmärtää asiakkaan energiatarpeen ja palveluntarpeen, sekä osaa suositella ravintolan tuotteista kullekin asiakkaalle sopivan terveellisen ja maukkaan vaihtoehdon. Robotit on ohjelmoitu lajittelemaan kaikki ravintolan jätteet oikein ja jätteestä 100 % pystytään hyödyntämään. Asiakkaat ovat kansainvälisiä, samoin tarjoiluhenkilökunta. Tarjoilijoiden työnkuvaan kuuluu nettisivujen päivittäminen ja aterioiden energiansaannin laskeminen ja niiden tietojen lisääminen ruokalistoihin. Tarjonta suoraan kotiin on lisääntynyt, catering yritykset räätälöivät asiakkaan tarpeen mukaan aterioita, joita 3-D tulostimella saadaan persoonallisimmiksi kuvioimalla asiakkaan nimi tai yrityksen logo ruokien pintaan. Yrityksen pitävät huolta työntekijöistään. Työntekijöitä kannustetaan terveellisiin elämäntapoihin sekä itsensä lisäkouluttamiseen. Tarjoilijan ammattiin ei pääse ilman tarvittavaa koulutusta ja ammattia arvostetaan. Ravintolan sisustuksessa huomioidaan yhteisöllisyyden tarve ja ravintoloista löytyy pitkiä pöytiä, jotta yksinäinen ruokailija saisi halutesaan keskustelukumppanin itselleen. Sisustuksessa käytetään terveellisyyteen ja luonnollisuuteen viittaavia värejä ja paljon luonnon omia elementtejä. Kuvio 2 kuvaa hyvin menee-skenaariota.



Kuvio 2. Hyvin menee-skenaario.

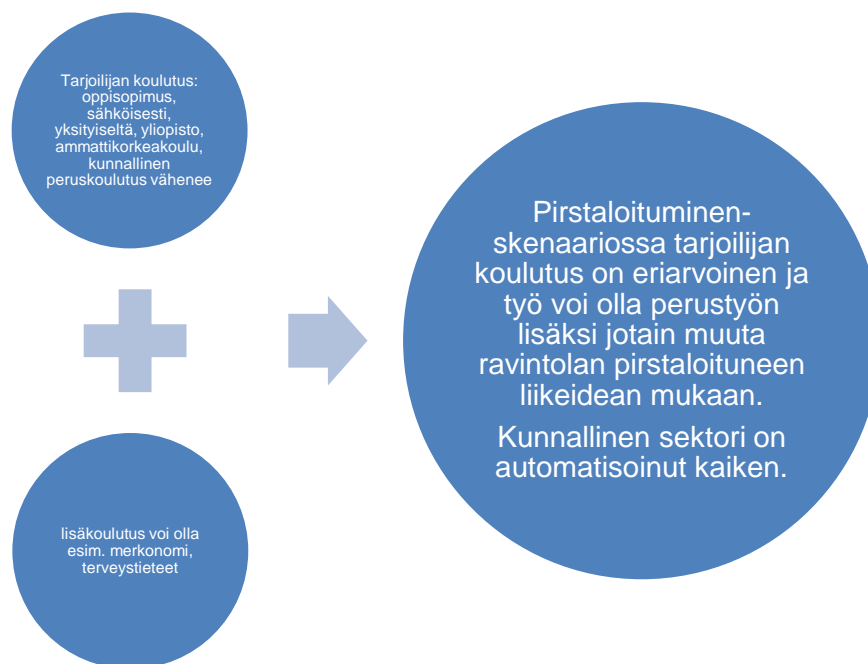
Kuvio 2. kuvaa hyvin menee- skenaariota nousujohteisena ja toivottuna. Silloin tarjoilijat kehittävät ammattitaitoaan monipuolisesti ja vastuullisesti, mikä näkyy alan arvostuksena ja palkkauksessa.

5.2 Pirstaloituminen-skenaario

Koko yhteiskunta on pirstaloitunut. Kunnallista koulutusta on vähennetty, koska yhteiskunnan varat ovat pienentyneet. Koulutus on jakautunut usealle toimijalle. Oppisopimuskoulutus on kasvanut ja yksityinen koulutus on yleistynyt, mutta koulutus ei ole yhtä tasalaatuista kuin aiemmin vaan koulutus suoritetaan palasina. Hygieniapassi opiskellaan yhdessä paikassa ja anniskelupassi toisessa paikassa. Ruokatarjoilu opetetaan yhdessä paikassa ja baaritarjoilu toisessa. Netin kautta voi sähköisesti suorittaa osan opinnoista, joten työntekijät ovat hyvin eritasoisia lähtökohdiltaan. Huippupaikkojen tarjoilijat ovat saaneet ammattikorke- tai yliopistokoulutuksen ja kilpailutoiminnan kautta kehittävät itseään. Heidän palkat ovat todella korkeat, kun taas perustyötä tekevät tarjoilijat saavat pientä peruspalkkaa. Asiakaskunta on pirstaloitunutta ja kansainvälistä ja kielitaito, sekä globaali kulttuurien tuntemus katsotaan tarjoilijalle eduksi. Ravintolat ovat liikeidealtaan yhä enemmän erityyppisiä ja vastaavat yhä erilaistuvan asiakasryhmän tarpeita. Ravintolapalveluja löytyy jokaisesta hintakategorista eli jokaiselle on sopivaa tarjontaa. Wau-asiakaspalvelulla kilpaillaan ja parhaat ravintolat keksivät mitä erilaisimpia asiakaskokemuksia viihdyttääkseen asiakkaita. Aterioiden perinteiset rajat, kuten aamiainen, lounas, päivällinen ja illallinen eivät enää ole olemassa kuin osassa ravintoloita. Osa ravintoloista on erikoistunut myymään aamiaista koko päivän, kun taas toisaalla myydään reilusti tuotettuja kala-annoksia aamusta iltaan. Mielenrauhaa antavat paikat ovat suosittuja, tarjoilijan peruskoulutuksen lisäksi niiden tarjoiluhenkilökunta on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanutta ja he antavat terveyteen ja ruokailuun liittyviä neuvoja ruokailun yhteydessä. Myös käsityöravintoloissa on paljon asiakkaita, siellä tarjoiluhenkilökunta on saanut käsityöalan koulutusta ja he antavat neulontaan ja ompelun liittyviä vinkkejä ruokailun yhteydessä. Tietotekniikan alan koulutuksen saaneet tarjoilijat työllistyvät tekniikkaravintoloihin, joissa saa tek-

niikan uusia neuvoja ruokailun lisäksi. Seuralaisravintoloissa tarjoilijalla olisi aikaa istua keskustelemassa asiakkaiden kanssa, minkä varsinkin vanhukset ovat ottaneet omakseen.

Kunnallisilla ruokapalveluilla ei ole varaa maksaa ihmisten palkkoja, siellä asiakaspalvelu on täysin automatisoitu ja raaka-aineet ostetaan sieltä missä on halvinta. Itsepalveluravintolat kehittävät robottiteknologiaa siivouksessa ja asiakaspalvelussa, jotta voisivat pitää henkilökunnan minimissä. Vastuullisuus on myös pirstaloitunut, hyvät ravintolat ovat laittaneet jätteenkierrätyksen kuntoon, mutta heikommin johdetuissa paikoissa niin ei ole. Hyvät ravintolat työllistävät vain alan koulutuksen saaneita, heikommin johdetuissa ravintoloissa töihin otetaan kouluttamatonta henkilökuntaa. Kuvio 3 kuvaa pirstaloitumisen skenaariota.



Kuvio 3. Pirstaloituminen-skenaario.

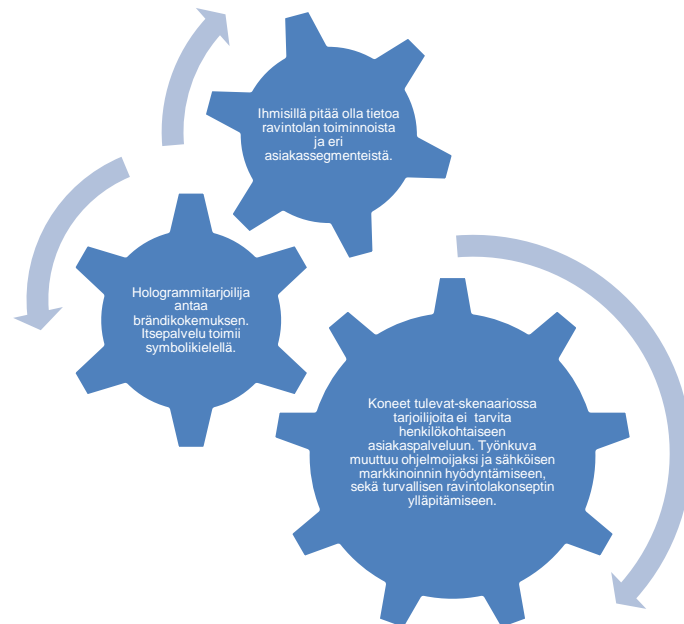
Kuvio 3 näyttää pirstaloitumisen skenaarion vaikutuksen tarjoilijan koulutukseen ja työhön. Silloin koulutus on eriarvoista ja tarjoilijan täytyy hallita tiettyyn liikeideaan sopiva lisätaito perusammattitaidon lisäksi.

5.3 Koneet tulevat-skenaario

Asiakkaan tarve saada useasti päivässä pieniä annoksia ruokaa nopeasti ja helposti ja oman aikataulun puitteissa on kehittänyt sähköiset järjestelmät hyvin pitkälle. Ravintoloilla on mahdollisuus olla auki yhä pidempiä aikoja ilman fyysistä henkilökuntaa. Tarjoilija toimii hologrammina ilmassa, tiettyjä kohtia painamalla asiakas voi tehdä tilauksen, jonka hinta laskutetaan asiakkaan tililtä heti tilauksen yhteydessä. Robottitekniologia on kehittynyt niin pitkälle, että se on ohjelmoitu tekemään juotava tai paistettava tuote valmiiksi, jonka toinen robotti vie asiakkaalle. Hologrammi tarjoilijana toimii yleensä jokin kuuluisuus, filmitähti tai urheilija, mikä lisää paikan imagoa ja antaa lisäarvon asiakkaille. Ruokapaikat ovat saaneet nimensä suurilta brändeiltä ja esimerkiksi suuren vaateketjun nimeä kantava ravintola voi samalla esittää kuvia kauden muodista asiakkaan odotusaikana. Asiakas voi halutessaan tehdä sähköisesti vaatetilauksia kahvia juodessaan tai ruokaa odottaessaan. Automerkkiä edustava ravintola esittelee samalla uutuusautojensa ominaisuuksia ja asiakas voi varata ravintolakäynnin yhteydessä ajan koeajolle tai auto saapuukin itse ohjautuen ravintolan eteen, kun asiakas on lopettanut aterioinnin. Terveysravintolat toimivat itsepalveluperiaatteella josta asiakas tilaa koneelta tietynmäärän proteiineja, hiilihydraatteja ja rasvoja tietyllä maulla. Kone tekee annoksen valmiiksi ja asiakas jatkaa matkaa terveysjuomansa kanssa. Kaikki on helppoa ja nopeaa. Yritykset ovat huomioineet vastuullisuuden, terveellisuuden, turvallisuuden, toistettavuuden ja elämyksellisen palvelun, jotta asiakkaat ovat ottaneet sen omakseen. Asiakaskunta on kansainvälistä, mutta kielitaitoa ei paljon tarvita. Symbolimaailma on universaali jota kaikki ymmärtävät ja ravintolat käyttävät symboleja ruokalistoillaan yleisesti. Tarjoilijan koulutus on kuin esimiehen, joka ymmärtää alan muutokset ja osaa ohjelmoida robotteja ja päivittää sähköisiä kotisivuja. Koulutus painottuu teknologian koulutukseen, minkä lisäksi ravintola-alan asiakaspalvelussa työskentelevän täytyy tuntea alan hygieni- ja toimintatavat. Markkinointiosaaminen on tärkeää, jotta pystyy suuntamaan markkinoinnin oikeille asiakasryhmille ja ohjelmoimaan robotit tietyn asiakassegmentin tarpeisiin. kuvio 4 kuvaa koneet tu-

levat-

skenaariota.



Kuvio 4. Koneet tulevat- skenaario.

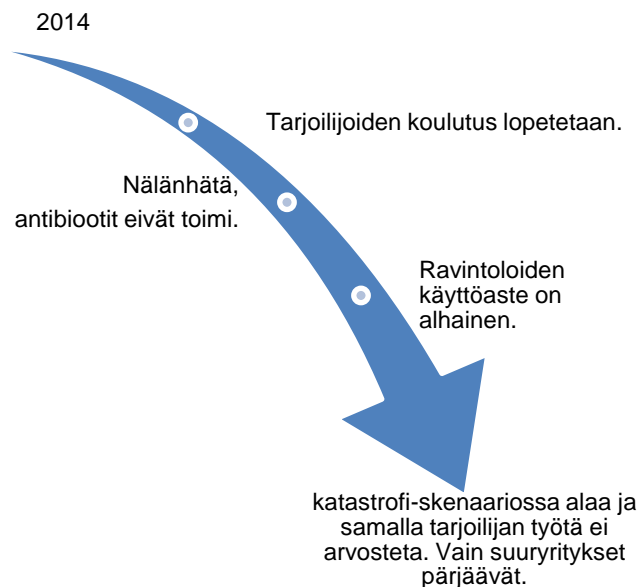
Kuvio 4 näyttää koneet tulevat- skenaariossa tarjoilijan työkuvan muuttumista henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta koneiden asiakaspalveluohjelmointiin ja sähköiseen markkinoiden hallintaan.

5.4 Katastrofi-skenaario

Huono globaali- ja erittäin huono kansallinen taloudellinen tilanne on lopettanut tarjoilijan koulutuksen, eikä mitään ole tullut tilalle. Julkisella sektorilla ei ole rahaa ja koko nyky-yhteiskuntamme on kaatunut. Netin kautta voi tenttiä alalle vaadittavat sertifikaatit, mutta kukaan ei valvo tenttitilanteita, minkä seurauksena laittomuuksia tapahtuu, kun pätevät ihmiset tenttivät sertifikaatteja muiden nimiin. Suomen talous ei ole noussut vuoden 2009 taantumasta vaan työttömyys kasvaa ja alan palvelujen kysyntä on hyvin marginaalista. Veronkiristykset ovat saaneet aikaan sen, että alkoholin kulutus ravintolassa on loppunut lähes tyystin. Ravintolassa käy pieni varakas kansanosia. Palveluja kotiin ostavat eniten varakkaat ihmiset, jotka eivät pysty itse tekemään ruokaa tai tarvitsevat

apua syöttämisessä. Sään tuomat kuivat kaudet ovat vähentäneet ruokatuotantoa ja todellista nälänhätää on kehittyvissä maissa. Ravintola-alan kehityksessä on tapahtunut taantumista ja tarjolla on tuotteita mitä sattuu olemaan saatavilla. Teknologiaa hyödynnetään kaikin tavoin tilauksissa ja rahastuksessa, itsepalvelu on lisääntynyt normiksi. Suuryritykset pärjäävät parhaiten, heillä on hyvät sidosryhmät ja hygieenisesti turvallisin konsepti, he kouluttavat itse työntekijänsä ja heillä on varaa maksaa palkkaa, muualla työskentelee kouluttamatonta työvoimaa ilman työsopimuksia ja korruptio rehoittaa.

Antibiootin menetettyä tehonsa mikrobit ja tulehdukset jylläävät ja asiakkaat pelkäävät saavansa ravintoloista bakteeritartuntoja tai ruokamyrkytyksiä. Suuryrityksillä on varaa huolehtia omavalvonnasta ja niiden omavalvontaketjut ovat tarkkaan mietitty, siellä ei asiakas pääse koskemaan mihinkään elintarvikkeeseen tai laitteeseen, mitä muutkin asiakkaat käyttävät. Suuryrityksen taustalla on globaali brändi, joka on aluksi ollut pelkkä juoman tai urheilunvaatteen nimi, mutta levittänyt liiketoimintansa lähes kaikkeen ihmisen arkea koskevaan kuluttamiseen ja palveluun. Kuvio 5 kuvaa katastrofi-skenaariota.



Kuvio 5. Katastrofi-skenaario.

Kuvio 5 kuvaa katastrofi- skenaariossa, mitä tapahtuu pahimmassa mahdollisessa vaihtoehdossa, joka ei ole toivottu. Silloin on nälänhätää, tarjoilijoiden koulutus on loppunut ja epidemian jylläävät.

6 PÄÄTELMÄT

Nämä skenaariot ovat ikkunoita mahdollisiin tulevaisuuksiin, mitä voi tapahtua jos maailma lähtee yhä enemmän kehittymään tiettyyn suuntaan mistä nyt jo löytyy viitteitä tausta-aineistoissa kerätyistä tuloksista. Kaikista tausta-aineistoista, nousi esiin teknologian tulo, terveellisyys, turvallisuus ja taloustilanne, jotka vaikuttavat koko ravintola-alaan koulutuksesta työpaikkoihin. Nämä asiat on huomioitu kaikkia skenaarioita tehdessä. Muita skenaarioissa käytettyjä aiheita löytyi vain osasta tausta-aineistoa. Kuvio 6 kuvaa tausta-aineistossa käytettyjä megatrendejä, trendejä ja hiljaisia signaaleja, joita huomioitiin skenaarioiden teossa.



Kuvio 6. Tausta-aineistossa esiintyvät tulevaisuuspolun aihealueet.

Kuvio 6 esittää mitä aiheita matkailu- ja ravitsemisalan koulutustarpeista, tulevaisuustutkijan asiantuntijahaastattelusta ja ravintola-alan trendiraporteista ja suhdanteista on otettu rakentamaan tulevaisuuspolkua skenaarioon. Taulukossa on merkitty punaisella ne aiheet, jotka on huomioitu kaikissa skenaarioissa ja on esillä kaikissa tausta-aineistoissa.

Tavoite-skenaariona on hyvin menee-skenaario. Tämän skenaarion toteutuminen on mahdollista jos saisimme julkiset varat tasapainoon ja mahdollisuuden kehittää alaa oikeaan suuntaan. Tausta aineistossa kaikki esittivät oikeaksi suunnaksi vastuullisuuden, terveellisuuden, turvallisuuden ja teknologian kehityksen. Koulutukseen täytyisi saada vaativat sertifikaatit, eikä alalle saisi ottaa kouluttamatonta henkilökuntaa, kuten tulevaisuustutkija esitti. Asiakkaiden pitäisi käyttää runsaasti alan palveluja ja olla valmiit maksamaan niistä tarpeeksi, mikä voisi hyvillä suhdanteilla onnistua.

Pirstaloituminen-skenaariossa kaikki pirstaloituu, mikä on tausta-aineiston mukaan yksi alan trendeistä. Ravintolat erikoistuvat, tarjoilijoiden koulutus on eriarvoista, myös asiakkaiden toiveet ja varallisuus ovat epätasapainossa. Pirstaloituminen ja eriarvoistuminen näkyy jo nyt vahvasti koko yhteiskunnassa, joten tämän skenaarion toteutuminen on realistinen, kylläkin niin, että se sisältää muiden skenaarioiden osia. Pop up-ravintolat ovat innovaatio, kuten Kirveennummen haastattelussa selvisi, jonka kautta jo nyt tulee alalle työntekijöitä, mutta hygieni- ja turvallisuusriskit ovat suuret, kun kouluttamaton henkilö tuottaa maallikkona palveluja suurelle ihmismäärälle. Tässä skenaariossa tarjoilijan ammattiin pääsee usean eri opiskelureitin kautta. Tarjoilija pystyy itse omalla aktiivisuudellaan vaikuttamaan oppimiseensa, kuten jo nykyäänkin perusopetusta pyritään yksilöimään opiskelijan tavoitteiden mukaan, näinhän opetus- ja kulttuuriministeriön koulutuksen kehittämissuunnitelmassa todettiin. Nykyään hyvä tapa saada parasta opetusta on osallistua ammattitaitokilpailuihin ja näin kehittää itseään jo opiskelun aikana muita enemmän.

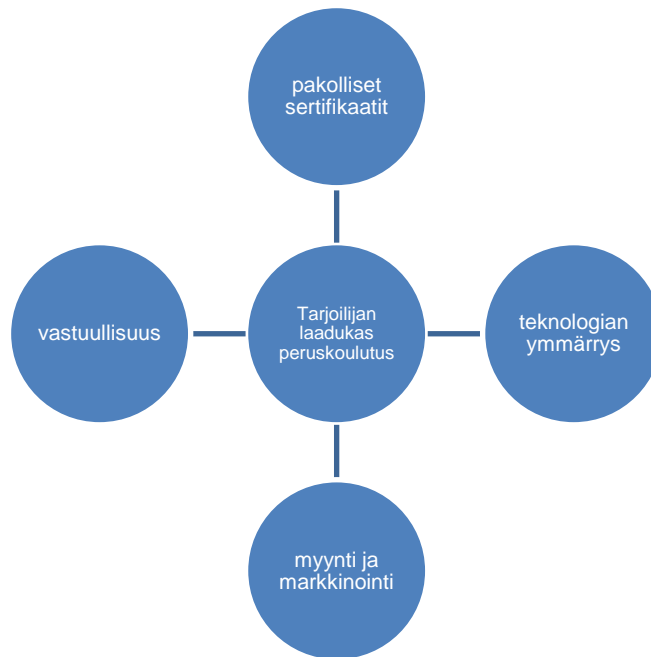
Koneet tulevat-skenaario on näkyvinä hologrammitarjoilijana heikkona signaalina Kirveennummen haastattelussa ja teknologian vahva tuleminen näkyy kaikissa tausta-aineistoissa. Nyt Japanissa toimivat hologrammitarjoilijat voivat olla uusi konsepti, johon milleeniumit tottuvat, eivätkä he osaa vaatiakaan ihmistä tarjoilemaan. Heikossa taloudellisessa tilanteessa kunnallisille ja yksityisille yritykselle on edullisempaa pitää konetta töissä pitkällä aikavälillä kuin ihmistä, kuten Kirveennummi haastattelussa totesi. Tämän skenaarion toteutuminen koko alan laajuisesti ei ole todennäköistä, mutta sopii tietylle asiakassegmentille

ja tietyille liikeideoille. Tässä skenaariossa muutostekijöinä on huomioitu ihmisen tuoma muutos, joka olisi teknologian todella nopea kehittyminen.

Katastrofi-skenaario on -ei toivottu, mutta jos todella huonosti käy, se on mahdollinen. Jos Suomi vajoaa syvään lamaan ja kunnalliset varat loppuvat täysin ei koulutustakaan voi enää järjestää. Hakevatko asiakkaat enää yhteiskunnan sortuessa nykyisiä tausta-aineistosta nousseita trendejä, kuten turvallisuutta, elämyksellisyyttä, toistettavuutta, terveellisyyttä, vastuullisuutta ja mielenrauhaa? Katastrofi skenaariossa on käytetty muutostekijöinä tausta-aineistosta esiin nousseita villejä kortteja, kuten suhdanteiden nopeaa laskua, nälänhätää ja epidemioita.

7 EHDOTUKSIA JA LOPPUSANAT

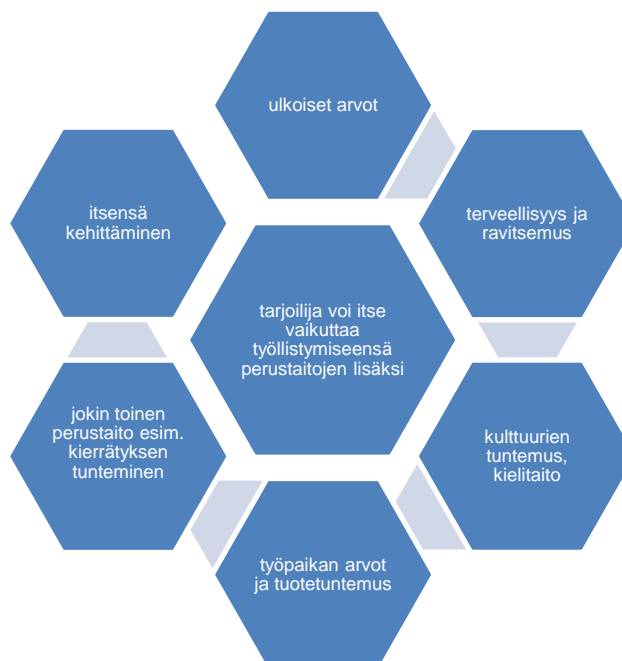
Älyteknologia kehittyy nopeasti ja siinä koulutus ei ole pysynyt ajan tasalla. Tietotekniikan perusteiden lisäksi tarvitaan uusien älyteknologisten laitteiden opiskelua ja -hallintaa jo opiskeluaikana. Koneet tulevat olemaan osa tarjoilijan työympäristöä ja osittain tekemään nykyään tarjoilijalle kuuluvaa työtä, kuten tilauksia ja laskutusta. Näiden laitteiden tuntemus ja päivitys on hyödyllinen taito tulevaisuudessa. Myyminen ja sähköinen markkinointiosaaminen ovat tärkeitä jo työpaikan saamisessa, joten niitä taitoja tulisi opetella lisää, mahdollisesti toisen koulutusalan kanssa yhteistyössä. Tulevaisuudessa kunnallisen sektorin mahdollisuus käyttää koulutukseen ja sen kehittämiseen varoja on epävarmaa, kuten Kirveennummikin totesi. Epävarmuus koskee koko kunnallista sektoria ja on yhteydessä kansallisiin ja globaaleihin suhdanteisiin. Kirveennummi esitti, että tulevaisuuden koulutuksessa voisi olla vielä enemmän ennalta sovittuja valvottuja passeja, sertifikaatteja, joita ilman tarjoilija ei voisi tehdä työtä missään ravintola-alan työpaikassa, näin kouluttamattomia henkilöitä ei pääsisi alalle. Vastuullinen, kestävän kehityksen mukainen toiminta kaikessa tarjoilijan toiminnassa on tärkeää. Nämä korostaisivat ravintola-alan turvallisuutta, mikä on yhteiskunnan trendi. Kuvio 7 kuvaa mitä asioita koulutuksessa tulisi lisätä, jotta päästäisiin tavoiteskenarioon.



Kuvio 7. Koulutuksen kehittämissuunta kohti tavoiteskenaariota.

Kuvio 7 esittää mitä aihealueita skenaarioissa nousi esiin, joihin pitäisi koulutuksessa kiinnittää tulevaisuudessa huomioita tarjoilijan peruskoulutuksen lisäksi, jotta päästäisiin tavoiteskenaarioon.

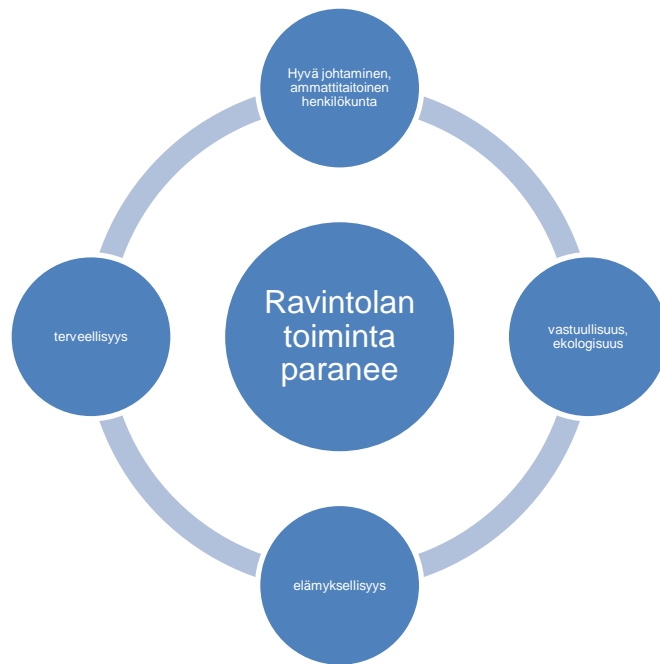
Tarjoilija voi parantaa työllistymismahdollisuuksiaan hankkimalla itselleen lisäarvoa ulkoisesti ja sisäisesti. Kirveennummen haastattelussa esiin nousi ulkoisilla arvoilla se, ettei ole näkyviä tatuointeja, hampaat ovat hyvin hoidetut, kuten koko ulkoinen olemus. Perusammattitaidon lisäksi kielitaidolla, eri kulttuurien tuntemuksella ja hygieniaosaamisella on arvoa, kuten osaamistarveraportissa oli todettu. Lisäksi terveelliseen ravintoon ja ruokaan liittyvällä osaamisella, omasta terveydestään huolehtimalla ja jonkin toisen taidon osaaminen tarjoilijan perustaidon lisäksi, kuten kierrätyksen vahva tuntemus, tuo tarjoilijalle lisäarvoa. Tullakseen todella hyväksi työssään täytyy tarjoilijan pystyä kehittämään itse itsensä koko ajan yhä enemmän ja syvemmin. Itsensä kehittäminen ja työpaikkansa arvojen ja tuotteiden tunteminen auttaa tarjoilijaa pitämään työpaikkansa. kuvio 8 kuvaa miten tarjoilija voisi omalla toiminnallaan parantaa työllistymistään.



Kuvio 8. Tarjoilijan työ kohti tavoiteskenaariota.

Kuvio 8 esittää mitä taitoja tarjoilijan kannattaa kehittää perusammattitaidon lisäksi, jotta parantaisi asemiaan työmarkkinoilla.

Ravintola-alan yrittäjän kannalta vastuullisuus, ekologisuus, terveellisyys ja elämyksellisyys nousivat trendeiksi tausta-aineistossa. Vastuullisuus kaikessa toiminnassa tulee olemaan menestyvän yrityksen arvo, joka näkyy johtamisen kautta ravintoloiden ja tarjoilijan työssä. Ravintola-alalla suhdanteet vaikuttavat paljon ravintolan toimintaan, sillä asiakas maksaa tarjoilijan palkan. Ravintolan toimintaan vaikuttaa myös ulkopuoliset uhat, kuten luonnonkatastrofit tai suuret epidemiat. Näihin asioihin ei voi juurikaan vaikuttaa. Positiivinen vaikutus ravintolan toimintaan saadaan hyvällä johtamisella ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Kuvio 9 kuvaa miten ravintola-alan yrittäjän kannattaa toimia, jotta yrityksen toiminta olisi tavoiteskenaarionmukaista ja kilpailukykyistä.



Kuvio 9. Ravintolan toiminta kohti tavoiteskenaariota.

Kuvio 9 esittää mitkä asiat nousivat ravintola-alan yrityksen trendeiksi taustaineistossa ja mihin asioihin yritysjohto voi vaikuttaa parantaessaan yritystoimintaa.

Asiakas maksaa viimekädessä koko ravintola-alan toiminnan. Ravintola ala pyrkii vastaamaan asiakkaan toiveisiin, kuten terveellisyys. Käyttämällä usein vastuullisten yritysten ravintolapalveluja alan toiminta pysyy laadukkaana ja kehittyy oikeaan suuntaan. Vaatimalla tarjoilijoilta ammattitaitoa ja osaamista asiakkaat myös saavat sitä. Tästä on oltava valmis maksamaan oikea hinta, että ravintolalla on varaa toimia näin. Kuviossa 10 kuvataan miten asiakas voi vaikuttaa omilla valinnoillaan, jotta ravintola toiminta ja samalla tarjoilijan työ meni si tavoiteskenaariota kohti.



Kuvio 10. Asiakkaan toiminta kohti tavoiteskenaariota.

Kuvio 10 esittää miten asiakas voi vaikuttaa ravintola-alan trendien toteutumiseen ja palvelun laatuun ravintoloissa. Kuviossa selviää miten asiakkaan pitää valita palvelunsa, jotta ravintola-ala ja tarjoilijan työ kehittyisi tavoiteskenaariota kohti.

Tarjoilijan ammatti on hyvin vanha, eikä ammatin loppua näy vaan tulevaisuudessaakin tarjoilijoita tullaan tarvitsemaan. Koneet voivat korvata tarjoilijan työtä osittain, mutta aina on ihmisryhmiä, jotka tarvitsevat omien puutteidensa tähden henkilökohtaista palvelua. On myös aina ihmisryhmiä, joilla on varaa maksaa henkilökohtaisesta palvelusta ja jotka myös haluavat sitä, mutta Kirveennummea (2014) siteeraten, ”hyvä kone voi olla parempi kuin huono tarjoilija”. Ravintola-ala kehittyy koko ajan ja Suomessa kehitys on oikean suuntaista. Alan syntyyn verrattaessa tarjoilijan työn arvostus ja vetovoimaisuus Suomessa on noussut runsaasti. Suomeen ei ole kehittynyt tippikulttuuria, joten tipit eivät nosta palkkaa meillä yhtä paljon kuin maissa, joissa tippikulttuuri on normi. Suomessa tarjoilijan työn arvostuksen nousu 2000-luvulla ei näy palkkauksessa, mutta ammattitaitokilpailut antavat ammatille positiivista näkyvyyttä. Ravintola-alan vetovoimaisuus on vuonna 2014 erittäin korkealla ja nuoret hakeutuvat

alalle, tämän tuo lisää alasta aidosti innostuneita nuoria, jotka kehittävät itseään ja alaa yhä paremmaksi. Samalla kilpailu kiristyy parhaista työpaikoista.

LÄHTEET

Ammattinetti, 2014. Ravintolan palvelut, tarjoilija. Viitattu 9.3.2014 http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/633_ammatti

Aunola 2014. Perustuu Teemu Moilasen alustukseen Hospitality Insiders club 8.4.2014. Silab, service innovation laboratory, Palvelubrändi rakentuu kohtaamisessa. Viitattu 5.7.2014 <http://www.silab.fi/palvelubrändi-rakentuu-kohtaamisessa/>

Baum+ 2014. Baum+Whiteman. 12 hottest food & beverage trends for restaurants and hotel dining for 2014 + 30 buzzwords. Viitattu 4.7.2014 <http://www.baumwhiteman.com/trends.html>

BH 2014. Big Hospitality. News, trends & reports. Top 10 UK pub and casual dining brands for customer service. Viitattu 5.7.2014 <http://www.bighospitality.co.uk/Trends-Reports/BrandTrack-Top-10-UK-pub-and-casual-dining-brands-for-customer-service>

BLS, 2014 Bureau of labor statistics. United States department of labor, occupational outlook handbook, Waiters and Waitresses. Viitattu 1.7.2014 <http://www.bls.gov/ooh/food-preparation-and-serving/waiters-and-waitresses.htm>

Discover 2014. What is hospitality? Viitattu 8.7.2014 <http://discoverhospitality.com/what-is-hospitality/>

Eater, 2014. Holographic waiters. Viitattu 8.7. 2014 <http://eater.com/archives/2014/03/31/watch-a-japanese-cafe-function-without-any-waiters.php>

Eater 2014. Touchscreen order. Viitattu 8.7.2014 <http://eater.com/archives/2014/03/03/watch-how-a-touchscreen-pizza-hut-menu-would-work.php>

EK 2014, EK:n Suhdannebarometri: Heikko suhdannevaihe jatkuu vuoden 2014 alkupuolella. Viitattu 4.7.2014 <http://ek.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2014/02/05/ekn-suhdannebarometri-heikko-suhdannevaihe-jatkuu-vuoden-2014-alkupuolella/>

Elosäätiö, 2014. Vuoden tarjoilija 2014 on Toni Yksjärvi. Viitattu 1.7.2014 <http://www.vuodentarjoilija.fi/>

Freed Jason Q. 2014. Restaurant Hospitality 20.6.2014, Will Seattle minimum-wage hike have national fallout? Viitattu 5.7.2014 <http://restaurant-hospitality.com/operations/will-seattle-minimum-wage-hike-have-national-fallout>

Freed Jason Q. 2014, Restaurant Hospitality 20.6.2014. 5 things you need to know. Viitattu 5.7.2014 <http://restaurant-hospitality.com/trends/5-things-you-need-know-now>

Gramigna Kristen 2014. Restaurant Hospitality 23.5.2014. 5 consumer technology trends impacting restaurants. Wondering how technology enhances consumers' restaurant experience? Check out these numbers. Viitattu 13.7.2014 <http://restaurant-hospitality.com/consumer-trends/5-consumer-technology-trends-impacting-restaurants>

Hanhijoki Ilpo, Katajisto Jukka, Kimari Matti ja Savioja Hannele, 2011. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2025 – Ennakointituloksia tulevaisuuden työpaikoista ja koulutustarpeista. Opetushallitus, raportit ja selvitykset 2011:5. Juvenes print Tampereen yliopistopaino Oy. Viitattu 1.7.2014 http://www.oph.fi/julkaisut/2011/koulutus_ja_tyovoiman_kysynta_2025

Harju-Autti Anneli, 2013. Toimialaraportit. Näkemyksestä menestystä. Majoitustoiminta. Työ- ja elinkeinoministeriö, Maa- ja metsätalousministeriö, Opetus- ja kulttuuriministeriö. TEM:n ja ELY-

keskusten julkaisu 8/1013. Viitattu 3.7.2014
http://www.temtoimialapalvelu.fi/etusivu/toimialaraportit/toimialaraportit_ja_tilastokuvat/matkailu

Hemmi Marja, Häkkinen Ulla, Lahdenkorpi Merja 2008 Avec - Asiakaspalvelua ravintolassa. WSOY Oppimateriaalit Oy 6.painos, Helsinki.

Hiltunen Elina, 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum Media Oy. Balto print Liettua.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula, 2004. Tutki ja kirjoita. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä. 10., osin uudistettu laitos.

IBIS 2014. Ibisworld, Chain Restaurants in the US: Market Research Report. Industry Analysis & Industry Trends. Viitattu 2.7.2014 <http://www.ibisworld.com/industry/default.aspx?indid=1677>

Jones, 2014. Viitattu 4.7.2014 <http://restaurant-hospitality.com/eat-beat/diners-want-tech-gives-them-control>

Kamppinen Matti, Kuusi Osmo, Söderlund Sari, 2002. Tulevaisuudentutkimus. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896. Kirjakauppa, tallprint 2002. Helsinki.

Kuusi Osmo, Bergman Timo, Salminen Hazel, 2013. Miten tutkimme tulevaisuuksia? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry. 3.painos, Helsinki.

Lappi Timo 2014. Ma-RaArvonlisäveroratkaisu tukee matkailu- ja ravintola-alan kasvua. Viitattu 23.7.2014 <http://www.mara.fi/arvonlisaveroratkaisu-tukee-matkailu-ja-ravin>

Ma-Ra 2014. Matkailu- ja ravintola ala lyhyesti. Ravintola, alkoholimyynä 2013. Viitattu 5.7.2014 <http://www.mara.fi/alkoholimyynti/>

Ma-Ra 2014. Matkailu- ja ravintola-ala. Toimiala, työllisyys. Viitattu 3.7.2014 <http://www.mara.fi/tyollistavyys/>

Ma-Ra 2014. Matkailu- ja ravintola-alan työajat ja palkkaus. Viitattu 5.7.2014 <http://www.mara.fi/tyoajat-ja-palkkaus/>

NRA 2014. National Restaurant Association. Restaurant trendmapper. Restaurant operators reported positive same – store sales in may. Viitattu 3.7.2014 <http://trendmapper.restaurant.org/Home>

Olanterä Mikko, 2014. Yle, oppiminen, ihminen ja yhteiskunta. Viitattu 7.3.2014 <http://oppiminen.yle.fi/tyoelama/ammattilainen/tarjoilija-0>

OKM, 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Koulutus ja tutkimus vuosina 2011–2016, kehittämissuunnitelma. Viitattu 5.7.2014 www.minedu.fi/.../Koulutus/koulutuspolitiikka/.../Kesu_2011_2016.fi.p

OKM, 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opiskelu ja tutkinnot ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 5.7.2014 http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen_koulutus/opiskelu_ja_tutkinnot/?lang=fi

OKM, 2014 Tilastoja ja tunnuslukuja ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 5.7.2014 http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/amatillinen_koulutus/tilastoja_ja_tunnuslukuja/?lang=fi

Onoir 2014. Onoir restaurant. Viitattu 8.7.2014 <http://www.onoir.com/>

OPH 2014. Opetushallitus, säädökset ja ohjeet. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkiminto. Viitattu 16.8.2014 http://www.oph.fi/download/125114_HotRaCa.pdf

OPH 2014. Opetushallitus, tietopalvelut. Viitattu 15.8.2014
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/koulutus_ja_osaamistarpeiden_ennakointi/sanastot/suomenkielinen_sanasto#E

OPH 2014. Skenaarioajattelu ja -menetelmät. Viitattu 15.8.2014
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/skenaarioajattelu_ja_menetelmat

Perälahti Marko, 2014. Tutkimushjohtaja, taloustutkimus oy. 3.3.2014 Kahviloista ja ravintoloista ostettujen ruoka-annosten määrä nousi 15 miljoonalla. Viitattu 15.7.2014
<http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/?x1541726=3268582>

Rahkonen Juho 2014. Tutkimuspäällikkö, taloustutkimus. Talouselämä 11/2014 Pinnan alla muhii arvonmuutos. (sivut 29-32)

Ranta Elina 2014, Taloussanomat 18.3.2014. Näin suomalainen syö ravintolassa – ja tinkii viinistä. Viitattu 10.7.2014 <http://www.taloussanomat.fi/raha/2014/03/18/nain-suomalainen-syo-ravintolassa-ja-tinkii-viinista/20143731/139>

Rauch Robert 2013. Hospitality net. Industry news. Top 10 Hospitality Industry Trends in 2014. Viitattu 10.7.2014 <http://www.hospitalitynet.org/news/4063217.html>

Ravintolakoulu Perho 2014. Hotelli, -ravintola- ja catering alan peruskoulutus. Tarjoilija, asiakaspalvelun koulutusohjelma. Viitattu 1.7.2014
<http://ravintolakouluperho.fi/opiskelijaksi/koulutusohjelmat/tarjoilija>

RH 2014, Restaurant Hospitality. Fine dining comeback to hold steady. Viitattu 6.7.2014
<http://restaurant-hospitality.com/trends/fine-dining-comeback-hold-steady>

RH 2014, Restaurant Hospitality. The National Restaurant Association is optimistic about the current state of the industry. Viitattu 4.7.2014 <http://restaurant-hospitality.com/eat-beat/diners-want-tech-gives-them-control>

Ruokatieto, 2013. Ruokatieto yhdistys ry. Ruokateollisuuden trendit 2014: Luontoa ja luonnollista valmiissa paketissa. Viitattu 6.7.2014 <http://www.ruokatieto.fi/uutiset/ruokateollisuuden-trendit-2014-luontoa-ja-luonnollista-valmiissa-paketissa>

Sillanpää Merja, 1991. Ravintolan uusi aika. Martinpaino OY

Sillanpää Merja, 2002. Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900-luvulla. Suomalaisen kirjallisuuden Seura Helsinki, Otavan kirjapaino Oy.

SkillsFinland 2014, Taitaja-kilpailu. Viitattu 1.7.2014 <http://www.skillsfinland.fi/fi/taitaja-sm-julkinen>

Soini Yrjö, 1964. Suomen majoitus- ja ravitsemuselinkeinon vaiheet. Otava, Helsinki.

TAT 2014. Taloudellinen tiedotustoimisto. Kun koulu loppuu, tutkimus nuorten tulevaisuuden suunnitelmista. T-media Oy. Viitattu 15.7.2014 www.tat.fi/wp-content/uploads/2014/03/Kun-koulu-loppuu-2014.pdf

Taloussanomat, 2014. Taloussanomat 3.1.2014. Huippuravintolan tarjoilija tienaa jopa 150 000 dollaria vuodessa. Viitattu 5.7.2014 <http://www.taloussanomat.fi/tyo-ja-koulutus/2014/01/03/huippuravintolan-tarjoilija-tienaa-jopa-150-000-dollariva-vuodessa/2014141/139?n=1>

Taloussanomat, 2014. Taloussanomat 25.4.2014, Starbucks kauppaa pian kuplajuomaa – myynti nousi. Viitattu 5.7.2014 <http://www.taloussanomat.fi/myynti/2014/04/25/starbucks-kauppaa-pian-kuplajuomaa-myynti-nousi/20145914/135?pos=related>

Tecnomics 2013. Technomic's Take: 10 Trends for 2014. Viitattu 10.7.2014
https://www.technomic.com/Pressroom/Releases/dynRelease_Detail.php?rUID=262

Tuomaala Mika 2014. Ammattibarometri, Työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaantotilanne eri ammattialoissa,

TE -toimistojen arvio helmikuussa 2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 3.7.2014
www.tem.fi/files/38921/Ammattibarometri_Helmikuu_2014_1.pdf

Vihmo Jouni 2012. Matkailu- ja ravintola-alan talousnäkymiä. Viitattu 4.7.2014
<http://www.mara.fi/matkailu-ja-ravintola-alan-lahiajan-nakymat-h>

Vihmo Jouni, 2013. Ma-Ra, työtä ja hyvinvointia koko Suomeen. Matkailu on merkittävä toimiala ja kasvulle on erinomaiset edellytykset. Viitattu 3.7.2014
www.skalfinland.com/@Bin/198299/Jouni+Vihmo+12112013.pdf

Vihmo Jouni 2014. Ma-Ra, Matkailu- ja ravintola-alan ahdinko jatkuu kuluvan vuoden – nopeaa toipumista ei ole näköpiirissä. Viitattu 4.7.2014 <http://www.mara.fi/matkailu-ja-ravintola-alan-ahdinko-jatkuu-kul/>

Winnova, 2014. Kokki- ja tarjoilijaopiskelijoiden SM-joukkuekisas. Viitattu 1.7.2014
<http://www.winnova.fi/sm-joukkuekisas/>

Whiteman Michael, 2013. (videohaastattelu) Bloomberg TV, The Chicken Dinner as Haute Cuisine? Viitattu 3.7.2014 <http://www.bloomberg.com/video/the-chicken-dinner-as-haute-cuisine-b02AygDJRNyTk1FfJsOgjQ.html>

QSR 2014. Limited Service-Unlimited Possibilities. Design. Viitattu 5.7.2014
<http://www.qsrmagazine.com/category/microsites/design>

Liite 1

Anna Kirveennummen haastattelun aihealueet 7.7.2014

TARJOILIJAN TYÖ TULEVAISUUDESSA

Miten robotit voivat muuttaa alaa?

Miten 3-D tulostus vaikuttaa alaan?

Millaista ravintoa/ruokaa tulevaisuuden ravintoloissa syödään?

Mitä taitoja tulevaisuudessa tarjoilijalla tulee olla?

Mitkä asiat ovat asiakkaille tärkeitä palvelun kannalta? (Aistit, tunteet, maut, elämykset, sosiaalisuus, status)

Miten virtuaalitodellisuus vaikuttaa ravintolapalveluun?

Miten tarjoilija hyödyntää älyvaatteita?

Miten terveystuoli vaikuttaa, villiruoka, lähi-luomuruoka?

Turvallisuus, eettisyys, vastuullisuus?

Atk-taidot, sähköinen viestintä, mobiilipalvelut, sosiaalinen media?

Sisäinen yrittäjyys, markkinointi, myyntitaidot?

Kansainvälisyys, kielitaito, monikulttuurisuus?

Ennakointitaito, projektiosaaminen, onko tarpeen tarjoilijan työssä?

Yhteistyö, työhyvinvointi, yhteisöllisyys?

Asiakaskunnan differoituminen, miten erityisryhmät huomioidaan?

Muuttuuko palkkaus eriarvoiseksi?